



ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
ที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ

วิทยานิพนธ์

ของ

เฉลิมพล ทองเหลา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เมษายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

วิทยานิพนธ์

ของ

เฉลิมพล ทองเหลา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

เมษายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

GOOD GOVERNANCE AND SERVICE QUALITY OF THE CIVIL REGISTRATION  
SECTION OF CHANUMAN DISTRICT OFFICE, AMNAT CHAROEN PROVINCE

BY

CHALERMPOL THONGLAO

A Thesis Submitted to Partial Fulfillment of the Requirements for  
The Master of Public Administration Degree in Public Administration  
at Sakon Nakhon Rajabhat University

April 2020

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธานกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่กรุณาแนะนำ เสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจ ใส่ตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ว่าที่ร้อยตรี ดร. พิศดาร แสนชาติ อาจารย์ ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร นายวันชัย เกตุแก้ว ตำแหน่งนายอำเภอชานุมาน และนายอาจอง ผิวงาม ตำแหน่งปลัด อาวุโส ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือวิจัยในการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณ นายธนูศักดิ์ เสมอภาค นายอำเภอสี้ออำนาจ นายนิกร ทองจิตร ปลัดอาวุโส ที่ว่าการอำเภอเสนางคนิคม นายจิรวุฒน์ ใจสำราญ ปลัดอำเภอชานุมาน นายพนมศักดิ์ ระพาเพท กำนันตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน นายจันทา แสนทวีสุข กำนันตำบลโคกก่ง อำเภอชานุมาน นายบัวกัน บุญชัย กำนันตำบลปากอ อำเภอชานุมาน นายผางทอง แสงนันท์ กำนันตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอชานุมาน นายกานี พละพิทักษ์ กำนันตำบลโคกสาร อำเภอชานุมาน จังหวัด อำนาจเจริญ ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยและอำนวยความสะดวกในการ สัมภาษณ์การวิจัย

ขอขอบคุณ นางสาวพรลิริ วรรณวัลย์ ภรรยา และนางสาวเอกอุมา แซ่ตัน ลูกสาวเป็นบุคคลสำคัญที่สุดที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน คอยดูแลและ ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บुरพจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผลสำเร็จ ในปัจจุบัน

เฉลิมพล ทองเหลา

ชื่อเรื่อง	ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
ผู้วิจัย	เฉลิมพล ทองเหลา
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2563

### บทคัดย่อ

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

1. ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) และคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ )
2. ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย และมีความสัมพันธ์ทางบวก
3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .301 อธิบายได้ว่า  
ธรรมาภิบาลทำนายคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาวมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ ได้ร้อยละ 30.10 (Adjusted R<sup>2</sup> = .301)

4. แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชาวมาน จังหวัด  
อำนาจเจริญ คือ ควรรณรงค์ปลูกจิตสำนึก สร้างค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่  
การงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเสียสละ มีความอดทน มีความขยันหมั่นเพียรและ  
มีความเป็นระเบียบวินัยให้กับข้าราชการตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนต้องได้รับการ  
บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)  
พื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม  
หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่า  
การอำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ คือ ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม  
ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร  
มีทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง  
การกำกับ ติดตาม ความก้าวหน้า การยอมรับข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของ  
ประชาชน เพื่อนำผลเหล่านั้นกลับมาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ขั้นตอนการบริการอย่าง  
เป็นระบบและต่อเนื่อง

**คำสำคัญ:** ธรรมาภิบาล, คุณภาพให้การบริการ, ที่ว่าการอำเภอ

**TITLE** Good Governance and Service Quality of the Civil Registration Section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province

**AUTHOR** Chalernpol Thonglao

**ADVISORS** Asst. Prof. Dr. Chardchai Udomkijmongkol  
Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen

**AUTHOR** Chalernpol Thonglao

**DEGREE** M.P.A. (Public Administration)

**INSTITUTE** Sakon Nakhon Rajabhat University

**YEAR** 2020

#### 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. Good governance significantly correlated to the service quality of the civil registration section of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province at .05 statistical level. Although their correlation was positive, it was at the low level.

3. Using Multiple Linear Regression Analysis to find out which factors significantly influenced 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  $R^2 = .301$ ).

4. These guidelines were given for developing good governance of Chanuman District Office, Amnat Charoen Province. The civil servants there should be inculcated and trained to be the government officers of several qualities i.e. awareness, values, integrity/honesty, sacrifice, patience, diligence, order and discipline. The people should be enabled to quickly, transparently, and legally receive their services. Six fundamental principles of good governance should always be endorsed to perform the functions and duties of the officers at Chanuman District Office, Amnat Charoen Province, namely rule of law, ethic, transparency, participation, accountability, and the value of the money.

5. 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

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามของการวิจัย .....	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล .....	10
ความหมายของธรรมาภิบาล .....	10
ความเป็นมาของธรรมาภิบาล .....	11
องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล .....	12
แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล .....	13
หลักธรรมาภิบาลสากล .....	15
แนวคิดระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน .....	17
แนวคิดคุณภาพการให้บริการภาครัฐ .....	19
การสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี .....	24
การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ .....	25
แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชน .....	27
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	28

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บริบทของที่ว่ากรอำเภอานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	49
งานวิจัยในประเทศ .....	49
งานวิจัยต่างประเทศ .....	56
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	61
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย .....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
แนวทางการพัฒนา .....	86

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปลผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	109
สรุปลผลการวิจัย .....	109
อภิปรายผลผลการวิจัย .....	112
ข้อเสนอแนะการวิจัย .....	114
บรรณานุกรม .....	116
ภาคผนวก .....	121
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	122
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	140
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	143
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ .....	152
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายด้านและค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .....	156
ภาคผนวก ช แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อเสนอแนวทางพัฒนาและ ภาพการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ .....	160
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	171

## บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรแยกเป็นรายตำบล .....	33
2	แผนการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของที่ว่าการอำเภอชานุมาน	61
3	ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม .....	70
4	ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักนิติธรรม .....	71
5	ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักคุณธรรม .....	72
6	ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักความโปร่งใส .....	73
7	ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักการมีส่วนร่วม .....	74
8	ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักความรับผิดชอบ .....	75
9	ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักความคุ้มค่า .....	76
10	ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม .....	77
11	ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค .....	78
12	ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา .....	79

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	80
14	ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	81
15	ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือ เชิงรุก .....	82
16	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างกรมการทะเบียนราษฎรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	83
17	อิทธิพลของกรมการทะเบียนราษฎรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	84
18	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับแนวทางการพัฒนากรมการทะเบียนราษฎรของที่ว่าการ อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	86
19	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	98
20	ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเกี่ยวกับกรมการทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นรายด้าน/ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .735 .....	157
21	ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นรายด้าน/ ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .762 .....	159

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	7
2 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของที่ว่าการปกครองอำเภอ .....	40
3 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนายอำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	165
4 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นปลัดเทศบาลอาวุโส ที่ว่าการอำเภอ ชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	165
5 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นปลัดอาวุโส ที่ว่าการอำเภอเสนางคนิคม จังหวัดอำนาจเจริญ .....	166
6 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นปลัดอำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	166
7 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกำนันตำบลชาวมานอำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	167
8 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกำนันตำบลโคกก่ง อำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	167
9 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกำนันตำบลป่าก่อ อำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	168
10 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกำนันตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	168
11 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกำนันตำบลโคกสาร อำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ .....	169
12 การสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการอำเภอชาวมาน	169
13 การสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการอำเภอชาวมาน	170
14 การสัมภาษณ์ตัวแทนประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการอำเภอชาวมาน	170

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการ ภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกัน จัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว (มาตรา 30) และในศูนย์บริการร่วมดังกล่าวจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วมให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำมาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่อง มอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วม ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายแล้วในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง (มาตรา 31) พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวยังได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลแล้ว ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด (มาตรา 45) กรมการ



ปกครองได้มีคำสั่งที่ 125/2559 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2559 เรื่อง การจัดโครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายในกรมการปกครอง (เพิ่มเติม) กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ และผลลัพธ์ของนโยบายมาตรการ แผนงานโครงการของกรม และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลให้มีศูนย์ราชการสะดวก โดยนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ (กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, 2561, หน้า 1-2)

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหนึ่งในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ได้คิดที่จะสร้างระบบบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางขึ้น (People Centered Service) โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับให้มากที่สุดจากการบริการภาครัฐ (กรมการปกครอง, 2552 อ้างถึงใน กนกวรรณ รักเหล็ก, 2553, หน้า 1) สอดคล้องกับงานวิจัยของยงยุทธ สำรองพันธ์ (2560, 51) กล่าวว่า หลักการที่ดีของงานบริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่ชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี (ยงยุทธ สำรองพันธ์, 2560, หน้า 51)

การสนับสนุนให้ที่ว่าการอำเภอ มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่ที่ว่าการอำเภอ มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมี

ประสิทธิภาพภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของที่ว่าการอำเภอ นั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการให้บริการจะรวมตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้อยู่ในความรับผิดชอบของที่ว่าการอำเภอ จึงทำให้ ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อการค้าเนกิจการของเทศบาล โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาลในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก เห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพ และยั่งยืนด้วยการเสริมสร้างรากฐานทาง เศรษฐกิจและสังคมให้เข้มแข็ง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนส่วนใหญ่ในประเทศไทยให้อยู่ดีมี สุข มุ่งพัฒนาไปสู่สังคมที่เข้มแข็ง และมีคุณภาพ 3 ด้าน คือ สังคมมีคุณภาพ ระบบเศรษฐกิจมี เสถียรภาพ และระบบการเมืองการปกครองมีธรรมาภิบาล โปร่งใส เป็นประชาธิปไตย ตรวจสอบได้ (สันติศักดิ์ กองสุทธิใจ, 2554, หน้า 113)

ที่ว่าการอำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ถือว่าเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยตรง อำนาจหน้าที่หลักของที่ว่าการอำเภอ คือ ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่สำนักงานอำเภอ ดำเนินการเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีของส่วนราชการใดก็ตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งถือว่าเป็นอีกหน้าที่หนึ่งของที่ว่าการอำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ มุ่งมั่นที่จะตอบสนองของความต้องการ สาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของการบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายเข้า การขอเปลี่ยนนามสกุล การขอทำบัตรประชาชน ปัญหาของการดำเนินงานของที่ว่าการอำเภอชาวมาน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการและปัญหาเกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งในบางกระบวนการกว่าจะดำเนินการครบขั้นตอนจะต้องใช้เวลาติดต่อกับหน่วยงานหลายแผนกหลายแห่ง จึงสำเร็จทำให้ประชาชนผู้รับบริการเสียเวลามาก ก่อให้เกิดความท้อแท้และไม่พอใจในกระบวนการให้บริการปัญหาที่เกิดจากประชาชน เช่น การนำหลักฐานการขอรับบริการ

มาไม่ครบ ไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการบริการ เป็นต้น (กนกวรรณ รักเหล็ก, 2553, หน้า 2)

ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับ ธรรมชาติของและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมต่าง ๆ ของ กรมการปกครอง และเพื่อทราบถึงระดับของผลสำเร็จของผลผลิต และประสิทธิภาพของ ผลผลิต รวมทั้งนำข้อเสนอแนะมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคลและ ปรับแผนปฏิบัติการให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนดียิ่งขึ้นต่อไป

### คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ธรรมชาติของและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ธรรมชาติของและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อยู่ในระดับใด
2. ธรรมชาติของและมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ หรือไม่
3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ควรเป็นอย่างไร

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ธรรมชาติของและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของ การวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับธรรมชาติของและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของธรรมชาติของที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

3. เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

### สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

ธรรมชาติมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

#### 2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่มารับบริการด้านต่าง ๆ ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 กลุ่มตัวอย่าง 362 คน การสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

#### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ธรรมชาติ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542) ประกอบด้วย

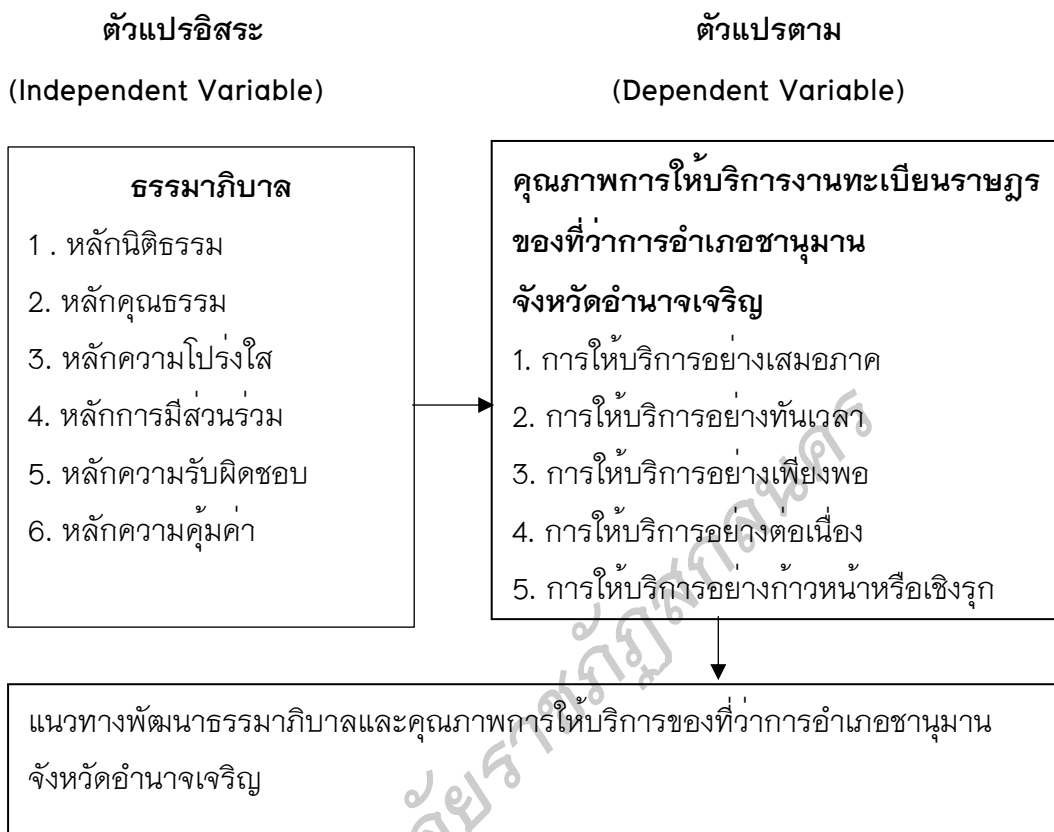
- 3.1.1 หลักนิติธรรม
- 3.1.2 หลักคุณธรรม
- 3.1.3 หลักความโปร่งใส
- 3.1.4 หลักการมีส่วนร่วม
- 3.1.5 หลักความรับผิดชอบ
- 3.1.6 หลักความคุ้มค่า

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ (Millett, 1945 อ้างถึงในกรมการปกครอง, 2561, หน้า 7) ประกอบด้วย

- 3.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 3.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา
- 3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

## กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. ที่ว่าการอำเภอชานุมาน หมายถึง สำนักงานที่ว่าการอำเภอชานุมาน หมู่ 8 บ้านศรีสมบูรณ์ ตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ 37210

2. ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย 6 ข้อ โดยวัดจากทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ คือ

2.1 หลักนิติธรรม หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีความเป็นธรรม สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ

2.2 หลักคุณธรรม หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

2.3 หลักความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการ ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ โดยปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนและ ตรวจสอบงบประมาณโครงการได้

2.4 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือ บุคลากรของที่ว่าการอำเภอทุกระดับได้ร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติหรือสนับสนุน ร่วมตรวจสอบ การปฏิบัติงานตามสิ่งที่ตนได้ร่วมตัดสินใจ

2.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนผู้รับบริการ มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ

2.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริการอย่างรวดเร็วตามมาตรฐาน การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม เพื่อการบริการประชาชน

3. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการให้เป็นไปตามความคาดหวังโดยศึกษา ตามแนวคิดของ (Millet, 1945 อ้างถึงใน กรมการปกครอง, 2561, หน้า 7) ซึ่งเป็นการวัด คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการประชาชน อย่างเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่เรียกรับผลประโยชน์ ในทางมิชอบ

3.2 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินงาน การจัดระบบการบริการในเรื่อง การติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับ บริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ ตามที่ความต้องการของประชาชนที่มารับบริการของที่ว่า การอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้มารับบริการ ความสะดวกในการเข้ารับบริการต่าง ๆ เช่น มีเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งรอรับบริการ มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะรอรับบริการของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่จำกัด ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก หมายถึง มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนพินัยกรรมนอกสถานที่ การบริการส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) การทำบัตรประจำตัวประชาชน และมีการพัฒนาการบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพให้บริการของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ หมายถึง การที่ผู้วิจัยได้นำระดับการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 13 ท่าน แล้วจึงสรุปผลการสัมภาษณ์นำเสนอเป็นความเรียง



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอ  
ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
โดยสามารถสรุปสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ
3. บริบทของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

#### แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

##### ความหมายของธรรมาภิบาล

ลัดดา พลวัฒน์ (2557, หน้า 16) “ธรรมาภิบาล” มาจากคำว่า “ธรรม”  
ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556, หน้า 597) ให้ความหมายว่า คุณความ  
ดี ความยุติธรรม ความถูกต้อง และ “อภิบาล” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 1374)  
หมายความว่า บำรุงรักษา, ปกครอง ดังนั้น “ธรรมาภิบาล” ตามศัพท์บัญญัติ  
ราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง วิธีการปกครองที่ดี (Good Governance)

John Graham, et.al., (2003 อ้างถึงใน วิภาส ทองสุทธิ, 2551, หน้า 52-53)  
พจนานุกรม America Heritage Dictionary (1982) อธิบายว่า Governance หรือ อภิบาล  
หมายถึง 1) The act, process, or power of governing; governance 2) The state of being  
governed อธิบายความหมายว่า การกระทำ กระบวนการ หรืออำนาจในการปกครอง  
ของรัฐและเมื่อมีการนำมาใช้ในองค์กรภาคเอกชนอาจเติมคำว่า corporate governance

สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง (2561, หน้า 130) ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักในการ  
ปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลอง

ธรรม ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักการมุ่งฉันทามติ

United Nations and Development Programme (UNDP) ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาล ว่าหมายถึง การดำเนินงานของภาคการเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจ ที่จะจัดการกิจการของประเทศในทุกๆระดับ ประกอบด้วย กลไก กระบวนการ และสถาบัน ต่าง ๆ ที่ประชาชนและกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งผลประโยชน์ ปกป้องสิทธิของตนเองตามกฎหมายและแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกับบนหลักการของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การส่งเสริมหลักนิติธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการ ในการปกครอง การบริหาร การจัดการที่ดีเป็นแนวทางในการจัดระเบียบให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ได้รับรู้ถึงความยุติธรรมรักษาสหสิทธิประโยชน์ของ ส่วนรวม ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ก่อเกิดพลังความร่วมมือ รับผิดชอบในการพัฒนา สังคม และชาติบ้านเมืองมากยิ่งขึ้น

### ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

คำว่า Good Governance มีใช้อย่างเป็นทางการครั้งแรกเมื่อปี 1989 ในรายงานเรื่อง Sub Sahara Africa : From Crisis to Growth ซึ่งเป็นรายงานที่ธนาคารโลก พยายามวิเคราะห์ถึงความล้มเหลวของรัฐในแอฟริกาในการพัฒนาประเทศ คำว่า Good Governance เริ่มมีบทบาทในแง่ของโลกาภิวัตน์ก็เพราะทั้งธนาคารโลกและกองทุนเงิน ระหว่างประเทศต่างเชื่อว่า การพัฒนาอย่างยั่งยืนจะทำได้เลยหากประเทศนั้นปราศจาก Good Governance หากกล่าวอีกนัยหนึ่งได้มีการผูกโยงคำว่า “การพัฒนา” เข้ากับคำว่า “Good Governance” หรือการกำหนดกลไกอำนาจรัฐในการบริหารจัดการทรัพยากรของประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

แนวความคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มีกำเนิดจากข้อสรุปของ ที่ประชุมองค์การให้ความช่วยเหลือระหว่างประเทศในช่วงต้นทศวรรษ 1990 ได้แก่ ธนาคารโลก (World Bank) องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program : UNDP) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและพัฒนา (Organization for Economic Cooperation and Development : OECD) และได้แพร่หลาย อย่างรวดเร็วในบริบทการพัฒนาที่ยั่งยืนในการช่วยบรรเทาปัญหาความยากจน

โดยเฉพาะธนาคารโลกได้ใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาอนุมัติให้กู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐที่ดียิ่งขึ้น ยึดหลักนิติธรรมรวมทั้งการจัดคอร์ปชั่นในประเทศเหล่านั้นให้หมดสิ้นไป (ลัดดา พลวัฒน์, 2557, หน้า 17)

ธรรมาภิบาลในประเทศไทยเริ่มต้นจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้สร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นวาระแห่งชาติ โดยออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อกำหนดรูปแบบที่ชัดเจนให้ทุกส่วนราชการถือปฏิบัติ ตามระเบียบฯ ได้มีการระบุความหมายของธรรมาภิบาลว่าหมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมสร้างความเข้มแข็ง สร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพื่อสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความร่วมมือร่วมใจ อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญและกระแสโลกยุคปัจจุบัน นอกจากนี้แล้วในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานหลักสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ภายหลังจากระเบียบนี้ได้ถูกยกเลิกโดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แต่ยังคงองค์ประกอบทั้ง 6 ไว้ (สถาบันคลังสมองของชาติ, 2552, หน้า 21 อ้างถึงใน ลัดดา พลวัฒน์, 2557, หน้า 18)

### องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ให้ความสำคัญกับหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

- 1) หลักนิติธรรม (Rule of Laws)
- 2) หลักคุณธรรม (Ethics)
- 3) หลักความโปร่งใส (Transparency)

- 4) หลักความมีส่วนร่วม (Participation)
- 5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability)
- 6) หลักความคุ้มค่า (Value of Money)

### แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลมีหลักการที่เป็นแนวทางเพื่อให้ผู้ปฏิบัติยึดเป็นแนวดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ไม่เกิดปัญหาเลือกปฏิบัติหรือมีหลายมาตรฐานสำหรับแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542) ได้เสนอไว้ดังนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม (Rule of Laws) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมและความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและรวดเร็วด้วย การตราเป็นกฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม ตลอดจนต้องมีการบังคับใช้ และปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยหลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ “หลักนิติธรรม” ประกอบด้วย 7 หลักการ คือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ หลักความรับผิดชอบต่อกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิด และไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ

2. ด้านหลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริต ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบ วินัย สุจริต ซึ่งหลักคุณธรรม ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการ คือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัยและหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณองค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชัน หรือมีคอร์รัปชันน้อยลง การฉ้อราษฎร์บังหลวงหรือ corruption โดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมายสำหรับพิชภัย

ของคอร์ปชั่นได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อนและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรง

### 3. ด้านหลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส

มีความหมายตรงข้ามหรือเกือบตรงข้ามกับการทุจริตคอร์ปชั่น มีความหมายในเชิงลบ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกในเชิงบวก และให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและเข้าใจง่ายและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใสอย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ ในการนี้เพื่อเป็นสิริมงคลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส ขออัญเชิญพระราชกระแสรับสั่งในองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชที่ได้ทรงมีพระราชกระแสรับสั่ง ได้แก่ ผู้ที่มีความสุจริตและบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้น้อยก็ยอมทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมได้มากกว่าผู้ที่มีความรู้มากแต่ไม่มีความสุจริต ไม่มีความบริสุทธิ์ใจ

### 4. ด้านหลักความมีส่วนร่วม (Participation) กระบวนการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายโดยรวมเพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียก็คือ การให้ข้อมูลต่อสาธารณชนและให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุก ๆ คน สอดคล้องกับคำกล่าวของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551) และไอริส มาเรียน (Marion, 2002, pp. 1-2) ที่ว่าการปฏิบัติที่เป็นประชาธิปไตยแบบให้ทุกกลุ่มมีส่วนร่วมที่เรียกว่า ประชาธิปไตยแบบพหุภาคี (pluralism democracy) เป็นการส่งเสริมให้เกิดความเป็นธรรม ความรู้ และสติปัญญาของเขามีการเปิดรับฟังความคิดเห็น และมีความเข้าใจในเรื่องที่เขาสนใจอันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในที่สุดสำหรับการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมเสนอและร่วมตัดสินใจในปัญหาสำคัญต่าง ๆ ของสถานศึกษา ซึ่งค่านิยมหลักสำหรับการปฏิบัติเพื่อกระบวนการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยการที่บุคลากรควรมีความคิดเห็นในการตัดสินใจอันเกี่ยวข้องกับการกระทำที่มีผลกระทบต่อพวกเขา ควรมีข้อมูลที่ผู้เข้าร่วมต้องการเพื่อใช้ในการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงและกระบวนการการมี

ส่วนร่วมควรสื่อสารถึงผู้เข้าร่วมถึงวิธีการที่มีความคิดเห็นของพวกเขาอันมีผลต่อการตัดสินใจ มีการระบุว่าพวกเขาจะเข้าร่วมได้อย่างไร ควรสื่อสารถึงความสำเร็จในกระบวนการต่าง ๆ ที่บรรลุเป้าหมายอันเป็นความต้องการของผู้มีส่วนร่วมทั้งหมด

5. ด้านหลักความรับผิดชอบ (Accountability) การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง บุคคลที่เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนรวมทั้งการสร้างระบบการรับฟังความคิดเห็นและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในหน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อหน่วยงานการเอาใจใส่ในปัญหาและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา รับฟังและเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน กล้าดำเนินการตามกฎหมายและกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. ด้านหลักความคุ้มค่า (Utility) เป็นการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม การกำหนดกรอบหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การกำหนดตำแหน่งหรืออัตราข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างให้พอเหมาะกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบโดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มค่า สร้างสรรค์และการบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกพร้อมทั้งรักษาและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนด้วยการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยยรณรงค์ให้มีความประหยัดใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่าและรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

### หลักธรรมาภิบาลสากล

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific: UNESCAP ได้ให้นิยามคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่ามีองค์ประกอบ 8 ประการดังนี้ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2558 อ้างถึงใน ลัดดา ผลวัฒนะ, 2557, หน้า 21-23)

1. การมีส่วนร่วม (Participation)
2. นิติธรรม (Rule of Law)
3. ความโปร่งใส (Transparency)
4. การตอบสนอง (Responsiveness)
5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)
6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรมและไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด

ออกได้จากสังคม (Equity and Inclusiveness)

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)
8. ภาวะรับผิดชอบ (Accountability)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 United Nations Development Programme : UNDP (UNDP, 1997) ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่าเป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ และการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดการกิจการของประเทศชาติบ้านเมือง รวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ซึ่งได้นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์เข้ามารวมไว้ด้วย รวม 9 ประการดังนี้

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสหิทธิมีเสียงในการตัดสินใจทั้งโดยทางตรงหรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน ทั้งนี้การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการสามารถเข้ามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรม และไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสิทธิมนุษยชน

3. ความโปร่งใส (Transparency) ต้องอยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูลข่าวสาร บุคคลที่มีความสนใจเกี่ยวข้องจะต้องสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการและข้อมูลข่าวสารได้โดยตรง ทั้งนี้การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวนี้ต้องมี ความเพียงพอต่อการทำความเข้าใจและการติดตามประเมินสถานการณ์

4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงาน ต้องพยายามดูแลเอาใจใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus-Oriented) มีการประสานความแตกต่าง ในผลประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อหาข้อยุติร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นนโยบายและกระบวนการขั้นตอนใด ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) สถาบันและกระบวนการต้องสร้างผลลัพธ์ที่ตรงต่อความต้องการและขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรภาคประชาสังคมก็ตามต้องมีภาระรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันของตน

9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชน ต้องมีมุมมองที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองและการพัฒนามนุษย์ (สังคม) รวมถึงมีจิตสำนึกว่าอะไรคือความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนา ดังกล่าว ตลอดจนมีความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบริบททางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคมซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในแต่ละประเด็นนั้น

### แนวคิดระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุข

#### ของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ “ไทยแลนด์ 4.0” ภาครัฐหรือระบบราชการ จะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) ในการนี้ หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูป ขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ

1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังต้องเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยตนเอง



ให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกันไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

### 2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง ผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชัน ทางโทรศัพท์มือถือ

### 3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

ต้องทำงานอย่างเตรียมการณไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, [www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th), สืบค้น เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2562)

สรุปธรรมาภิบาลตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

## แนวคิดคุณภาพการให้บริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้ แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอและปลอดภัยตามมาตรฐาน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ เกิดความประทับใจ พึงพอใจต่อการให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2553 อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 2559, หน้า 6) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจำเป็นจะต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2559, หน้า 6) การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

Katz & Brenda (1973 อ้างถึงวิโรจน์ สัตยสังข์สกุล, 2538, หน้า 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง (4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ประสิทธิ์ พรธณพิสุทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิณา, 2554, หน้า 22-23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือ พัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่าต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็ว และเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาสั้น และเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดีมีดังนี้

- สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

ให้ความเป็นกันเองเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

- ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย

ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

- มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
- ทำงานตรงเวลา
- สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงาน

ที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

- บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน

พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

- ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่

ระดับกลางสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

- ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
- สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
- เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที จากที่กล่าว

มาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอกเมื่อมี

ปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอและเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้นต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ

2. สมบูรณ์และถูกต้องการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วนรวดเร็ว จะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันทีไม่ต้องลังเล เปิดดูระเบียบกฎหมาย ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ถูกต้องเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วย

3. ทัวถึงการบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับมิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียง

4. เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้มาถึงก่อนหลังมิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลบางคน ปล่อยปละละเลย บุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ จากการพิจารณา แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ พาราสุมาน, ซีธาล และแบร์รี (Parasuman, Zeithal & Barry, 1985 อ้างถึงใน อรอนงค์ เกาทอง, 2547, หน้า 24-25) กล่าวไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- 2) การตอบสนอง (Responsive)
  - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
- 2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1) สามารถในการให้บริการ
  - 3.2) สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3) สามารถในความรู้อุวิชากรที่จะให้บริการ

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

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

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) กล่าวว่า พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3/1 มีบทบัญญัติกำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะในมาตรา 9 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัตินโยบาย

### การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

รัฐปัลลภ ญาณมโนวิศิษฎ์ (2555, หน้า 179-181) กล่าวว่า “ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” เกิดขึ้นจากความต้องการให้มีการบริหารจัดการของสังคมที่ดีเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชนและแนวคิดนี้ได้มีการบัญญัติศัพท์ศัพท์ขึ้นมาหลายคำ ได้แก่ “ธรรมาภิบาล” “ธรรมรัฐ” และ “ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี” เป็นต้น

หลักการของธรรมาภิบาลหรือระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย

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

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าหลักธรรมาภิบาลหรือระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นการสร้างเงื่อนไขในการใช้อำนาจเพื่อให้การปกครองบ้านเมืองเป็นไปเพื่อความสุขของประชาชนและความสมานฉันท์ของสังคมนั่นเอง

หลักการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักรัฐมนตรี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย

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

## การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ

การบริการประชาชนของภาครัฐเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของการมีรัฐเพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของผู้คนในรัฐโดยมีเป้าหมายสำคัญก็คือความมั่นคงแห่งรัฐและความอยู่ดีกินดีของประชาชน ดังนั้นรัฐจึงมีหน้าที่ต้องจัดบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

หลักสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับดังกล่าว ได้แก่

1. เปลี่ยนวิธีการปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิด โดยให้หน่วยงานของรัฐประกาศให้ประชาชนทราบว่าการไปติดต่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการเรื่องใด ๆ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะใช้เวลาดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อใด มีขั้นตอนดำเนินงานอย่างไร จะต้องใช้เอกสารหลักฐานอย่างไรบ้างและหากจะเสียค่าดำเนินการต้องเสียเป็นเงินเท่าไร

2. เพื่อให้การพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้โดยเฉพาะคำขอที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้จะต้องแจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียดให้ผู้ยื่นคำขอรับทราบ

3. ปรับปรุงการบริการรัฐ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชน เป็นสำคัญ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติราชการให้หน่วยงานของรัฐจัดบริการประชาชนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กำหนด ดังนี้

1. หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งวันทำการ เพื่อความอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนพร้อมกับแจ้งระยะเวลาดำเนินการให้ประชาชนทราบ

2. งานบริการประชาชนที่ไม่อาจดำเนินการให้เสร็จภายในหนึ่งวันทำการ หน่วยงานของรัฐนั้นต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ

3. ระยะเวลาที่กำหนดในระเบียบกำหนดขั้นตอนต้องไม่เกิน 90 วัน

4. ระเบียบกำหนดขั้นตอนที่ออกแล้ว ต้องประกาศให้ประชาชนได้รับ

ทราบ

5. คำขอใดที่หน่วยงานของรัฐต้องพิจารณาร่วมกันหลายหน่วยงานต้องประสานเพื่อออกระเบียบให้สอดคล้องกัน



6. หน่วยงานบางแห่งสามารถนำรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการบริการประชาชนนอกเวลาทำการไปปรับปรุงการบริการประชาชนได้โดยตกลงกับกระทรวงการคลัง

7. ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยไม่มีเหตุผลอันควร ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การให้บริการกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ คือ การให้ในสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก โดยอาศัยหลักการบริการธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีและสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการมีส่วนร่วมของประชาชน

### **บทสรุปแนวคิดเกี่ยวกับมุมมองการให้บริการของภาคเอกชนและภาครัฐ**

**มุมมองการให้บริการของภาคเอกชน** เป็นแนวคิดหลักที่นำมาปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐในปัจจุบัน ซึ่งกำหนดให้การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยเน้นบริการหรือสินค้าที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ อาทิ

1. มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และไม่ซ้ำซ้อน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ
2. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดกับกฎระเบียบมากจนเกินไป สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน
3. มีความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีความเป็นพลวัต มีการปรับปรุงตลอดเวลา ไม่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิม สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคทุกสมัย

**มุมมองการให้บริการของภาครัฐ** มีความหมายกว้างกว่าการบริการในมุมมองของภาคเอกชน ที่มีลักษณะการให้บริการเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่การบริการของรัฐมีทั้งบริการที่คล้ายกับภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์และที่เกี่ยวกับการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมายต่าง ๆ นอกจากนั้นยังรวมถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และเป็นธรรมในสังคม ดังนั้นการให้บริการของรัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วยขณะเดียวกันต้องให้บริการ

ที่รวดเร็วและเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชน ทั้งนี้สำหรับคำว่าลูกค้าในระบบราชการนั้น ครอบคลุมถึงหน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชน โดยมีเกณฑ์ มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ
2. คุณภาพ
3. ความทั่วถึง
4. ความเสมอภาค
5. ความเป็นธรรม
6. การตอบสนองความต้องการ
7. การตอบสนองความพึงพอใจ
8. ความต่อเนื่อง
9. ความสะอาด
10. ความพร้อมในการให้บริการ โดยเกณฑ์ดังกล่าวต้องวัดด้วย “ ความประทับใจ ” หรือ “ ความสุขใจ ” ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (วิพุธ อ่องสกุล, 2548, หน้า 9 อ้างถึงใน กรมการปกครอง, 2561, หน้า 5)

### แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชน

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

กิจกรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการประสานระหว่งการใช้บุคลากร อุปกรณ์ เทคโนโลยีและกระบวนการ ซึ่งโดยทั่วไปนอกจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ จะต้องการสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการแล้วยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ สนใจ

และได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น “ การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ ” จะต้องตอบสนองได้มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้รับบริการอาจจะแสดงความต้องการโดยการพูด บอกกล่าวหรืออาจจะเกิดจากการตั้งสมมุติฐานของผู้ให้บริการ โดยความคาดหวังของลูกค้าแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านบุคคล ผู้รับบริการหวังจะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงจัง มีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยหรือช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน
2. ด้านสถานที่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสกับสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ทันสมัย มีป้ายแสดงวิธีการติดต่อพื้นที่การให้บริการอย่างชัดเจนและเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้
3. ด้านกระบวนการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้น ๆ เป็นไปอย่างมีขั้นตอนเป็นระบบสามารถปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

#### **แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

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

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าคือความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่

Hornby (2000 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ บันลือ, 2556, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความล้มสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

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

### ลักษณะความพึงพอใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, หน้า 11) ลักษณะของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Gronroos (1990 อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 2559, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการ คือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่าสินค้าหรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรมหรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใดจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ คือ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้าสิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

Millet (2012 อ้างถึงใน เบญจภา แจ่มเวชฉาย, 2559, หน้า 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

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

ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการอย่างก้าวหน้า

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

แนวคิดของ Aday & Anderson (1975, หน้า 52) ได้แสดงให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐาน 6 ประการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการและความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ได้แก่ การได้รับบริการ  
ทุกประเภทในสถานบริการหนึ่ง คือ ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจต่อการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย  
ทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูล  
เกี่ยวกับการบริการการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการทั้งหมด  
ที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ  
ที่ผู้รับบริการต้องเสียไปเมื่อมาขอรับบริการ

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

## บริบทของที่ว่าการอำเภอขานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

### ประวัติความเป็นมาของอำเภอ

ตามตำนานที่เล่าสืบต่อกันมา ณ ริมฝั่งแม่น้ำโขงเขตสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) ตรงกันข้ามกับที่ว่าการอำเภอขานูมาน (หลังเก่า) มีปราสาทหินหลังหนึ่งตั้งอยู่ ได้มียักษ์ตนหนึ่งมานั่งลงกราบไหว้บริเวณใกล้ฝั่งเขตประเทศไทย รอยคุ้งเขาและรอยนั่งปรากฏเป็นบึงเล็ก ๆ อยู่ตรงบริเวณนี้ เมื่อกลุ่มชาวบ้านมาตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในบริเวณนี้ จึงให้ชื่อชุมชนว่า “บ้านท่ายักษ์คุ” (คุ เป็นภาษาท้องถิ่น แปลว่า คุ้งเขา) ต่อมาเมื่อประมาณ 90 ปี ที่ผ่านมาจากทางราชการลาวได้ส่งนักศึกษาคนหนึ่งเข้ามาศึกษาวิชาการในประเทศไทย เมื่อจบการศึกษาก็กลับไปยังประเทศของตนประจวบกับในระยะนั้น เป็นเวลาที่ฝรั่งเศสเข้ายึดครองประเทศลาวพอดี บุคคลนี้เกิดความไม่พึงพอใจไม่ต้องการอยู่ภายใต้การปกครองของฝรั่งเศส จึงชักชวนผู้คนมาสร้างบ้านเมืองขึ้นที่บ้านท่ายักษ์คุ และขอพึ่งพระบรมโพธิสมภาร จึงได้รับพระราชทาน

บรรดาศักดิ์เป็น “พระประจัญจาตุรงค์” และตั้งชื่อชุมชนว่า “เมืองชานุมารมณฑล” ขึ้นตรงต่อมณฑลอุบลราชธานี ต่อมาเกิดข้าวยากหมากแพงและมีโรคระบาดอย่างร้ายแรง ผู้คนได้อพยพไปอาศัยอยู่ทางจังหวัดหนองคายเป็นจำนวนมาก ทำให้จำนวนพลเมืองน้อยลง ครั้นถึงปี พ.ศ. 2453 กรมหลวงสรรพสิทธิประสงค์ผู้สำเร็จราชการมณฑลอุบลราชธานี ได้ยุบเมืองชานุมารมณฑลลงเป็นกิ่งอำเภอเรียกว่า “กิ่งอำเภอชานุมาร” ขึ้นตรงต่ออำเภอเขมราฐ กระทั่งปี พ.ศ. 2501 จึงได้ยกฐานะขึ้นเป็นอำเภอ ชื่อว่า อำเภอชานุมาน โดยเปลี่ยนคำว่า “ชานุมาร” (ผู้เปียดเบียน) เป็น “ชานูมาน” (ผู้มีความมานะพยายาม)

คำขวัญอำเภอชานูมาน “ชายแดนแห่งเดียว ป่าเขียวแสนสวย งามห้วยแก่งหิน แผ่นดินนาอยู่ ชมหมู่ภูไท ประเพณีแห่ยักษ์คู่หนึ่งเดียว”

#### สภาพทั่วไป

ตำแหน่งที่ตั้งอำเภอชานูมาน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัด ห่างจากตัวจังหวัดอำนาจเจริญ 85 กิโลเมตร นับเป็นอำเภอที่อยู่ไกลจังหวัดมากที่สุด

#### สภาพพื้นที่

อำเภอชานูมาน มีพื้นที่ทั้งหมด 555.84 ตารางกิโลเมตร พื้นที่อำเภอโดยทั่วไปเป็นป่าไม้ธรรมชาติ ซึ่งเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติเป็นส่วนใหญ่ จะมีที่ลุ่มที่ดอนสลับกันไป บางแห่งเป็นภูเขาเตี้ย ๆ บางแห่งเป็นที่ราบสลับเนินเขา สายน้ำส่วนใหญ่เป็นลำห้วย ไหลลงสู่แม่น้ำโขง สายน้ำใหญ่ ๆ ได้แก่ ห้วยทม ห้วยสมบัติ ห้วยแก้วแมง ลำห้วยแมง ลำห้วยอ่างเก็บน้ำหลายแห่ง

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) โดยมีน้ำโขงกั้นเขตแดนระหว่างประเทศ

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี และอำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธรและอำเภอเสนางคนิคม จังหวัดอำนาจเจริญ

การคมนาคมระหว่างหมู่บ้าน ตำบลกับอำเภอ มีเส้นทางหลัก 3 เส้นทางคือ

- ถนน รพช.(เดิม) สายชานูมาน -หนองไฮน้อย ระยะทาง 32 กิโลเมตร

- ถนน รพช.(เดิม) สายชานุมาน - หนองไฮใหญ่ - เสนางคนิคม  
ระยะทาง 44 กิโลเมตร

- ถนนลาดยาง สายชานุมาน - หนองฝื่อ ระยะทาง 33 กิโลเมตร  
สภาพถนนส่วนใหญ่ใช้ได้ดีในฤดูแล้ง ส่วนการเดินทางในฤดูฝนไม่สะดวก  
การปกครอง การจัดแบ่งเขตการปกครองส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติ  
ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 อำเภอชานุมานแบ่งเขตการปกครองเป็น 5 ตำบล  
62 หมู่บ้าน ดังนี้

1. ตำบลชานุมาน มี 15 หมู่บ้าน
2. ตำบลโคกก่ง มี 13 หมู่บ้าน
3. ตำบลปากอ มี 13 หมู่บ้าน
4. ตำบลคำเขื่อนแก้ว มี 12 หมู่บ้าน
5. ตำบลโคกสาร มี 9 หมู่บ้าน

ประชากรแยกเป็นรายตำบล ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรแยกเป็นรายตำบล

ลำดับ ที่	ตำบล	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนบ้าน (หลังคา)
1.	ชานุมาน	3,196	3,176	6,900	1,624
2.	โคกสาร	3,181	3,042	5,878	1,382
3.	คำเขื่อนแก้ว	4,390	4,268	9,105	1,827
4.	ปากอ	3,959	3,781	8,262	1,985
5.	โคกก่ง	2,826	2,864	6,719	1,244
6.	เทศบาลตำบลชานุมาน	1,577	1,654	3,165	1,062
รวมทั้งสิ้น		19,129	18,785	37,914	9,124

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอชานุมาน ข้อมูล วันที่ 15 พฤษภาคม

2562

การปกครองส่วนท้องถิ่น

- เทศบาลตำบล มี 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลชานุมาน และ  
เทศบาลตำบลโคกก่ง



- องค์การบริหารส่วนตำบล มี 4 แห่ง ดังนี้
  1. องค์การบริหารส่วนตำบลชานูมาน
  2. องค์การบริหารส่วนตำบลคำเขื่อนแก้ว
  3. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสาร
  4. องค์การบริหารส่วนตำบลปากอ

ด้านการเกษตร อำเภอชานูมาน มีพื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น 138,017 ไร่

แบ่งเป็น

- 1) พื้นที่ทำไร่ 57,680 ไร่
- 2) พื้นที่ทำนา 37,351 ไร่
- 3) พื้นที่ปลูกไม้ผล 28,982 ไร่
- 4) พื้นที่ปลูกพืชผัก 237 ไร่
- 5) พื้นที่ปลูกยางพารา 13,767 ไร่

เทศกาลสำคัญ

1. เทศกาลแข่งเรือออกพรรษา หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลชานูมาน เป็นการแข่งขันทายเรือยาวชิงถ้วยพระราชทานจากสมเด็จพระรัตนราชสุตา ซึ่งจะมีเรือจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เข้าร่วมแข่งขันด้วย และมีเทศกาลแข่งเรือบ้านคันทอง อปต.หนองไฮ และเทศกาลแข่งเรือบ้านบึงเขียว เทศบาลตำบลโคกสาร

2. เทศกาลงานบุญเดือนสาม ไชยประตู่เหล่าเผ่าภูไท เป็นการจัดงานหลักจากที่ชาวนาได้เก็บเกี่ยวผลผลิต เป็นประเพณีที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน โดยจะจัดงานในห้วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคำเขื่อนแก้ว

3. เทศกาลเที่ยวชานูมาน แห่ยักษ์คู่ เป็นการนำเอาตำนานยักษ์คู่ของอำเภอชานูมาน มาแสดงเป็นอัตลักษณ์ของอำเภอชานูมานโดยจะจัดงานในเดือนเมษายนทุกปี

สถานที่ท่องเที่ยว อำเภอชานูมานมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้

1. วัดป่าภูมะโรง ออกจากบ้านคำแก้ว หมู่ที่ 1 ตำบลคำเขื่อนแก้ว ไปทางทิศตะวันตก เป็นภูเขาติดต่อกันยาวตลอดแนว ปกคลุมด้วยป่าไม้นานาชนิด มีสัตว์ป่านานาชนิด เช่น กระรอก ไก่ป่า เหมาะแก่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
2. วัดป่าศิรีวงกต วัดป่าศิรีวงกตออกจากบ้านคำแก้ว หมู่ที่ 1 ตำบลคำเขื่อนแก้ว ไปทางทิศตะวันตก ประมาณ 700 เมตร ถนนสาย รพช.บ้านคำแก้ว-คำเดือย

ปกคลุมด้วยป่าไม้นานาชนิด มีหินที่มีลักษณะคล้ายรูปสัตว์หลายชนิด เช่น เต่า และมีสัตว์ ปานานาชนิดเหมาะสำหรับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

3. ภูถ้ำพระ อยู่ห่างจากบ้านสงยาง หมู่ที่ 6 ตำบลคำเขื่อนแก้ว ประมาณ 3 กิโลเมตร จะมีภูเขาทอดยาว เป็นภูมิประเทศที่สวยงาม สภาพทั่วไปเป็นลาน หินกว้างใต้หน้าผามีถ้ำ ภายในมีพระพุทธรูปโบราณ และพระพุทธรูปปั้น สามารถขับ รถยนต์ขึ้นไปชมวิทิวทัศน์ที่สวยงามริมรั้วได้รอบ ๆ เขาเป็นป่าไม้โปร่ง สวยงาม เหมาะ สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ

4. ภูคำเดือย ห่างจากบ้านคำเดือย หมู่ที่ 2 ตำบลคำเขื่อนแก้ว ประมาณ 3 กิโลเมตร ปกคลุมด้วยป่าไม้เต็งรังและป่าไม้เบญจพรรณ มีสถานที่สำหรับชมวิทิวทัศน์ และถ้ำอันสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น เหมาะกับการพักผ่อน

5. น้ำตกตาดใหญ่ ตั้งอยู่ที่บ้านหินกอง หมู่ที่ 5 ตำบลโคกก่ง ระยะทาง ห่างจากหมู่บ้านหินกอง ประมาณ 3 กิโลเมตร เป็นน้ำตกที่เกิดจากลำน้ำห้วยถ่ม กว้าง ประมาณ 30 เมตร ไหลผ่านหน้าผา มีน้ำตกตลอดปี โดยเฉพาะในช่วงเดือนมกราคม- พฤษภาคม ของทุกปี

6. น้ำตกห้วยทราย เป็นน้ำตกขนาดเล็ก มีน้ำไหลตลอดปี ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านทองศิลา ตำบลปากอ เป็นน้ำตกที่ไหลสะอาดไหลผ่านโขดหินเป็นน้ำตกที่สวยงาม บรรยากาศร่มรื่น เหมาะสำหรับการท่องเที่ยว

7. แก่งคันสูง เกิดจากลานหินกว้างที่กั้นขวางลำน้ำโขง ตั้งอยู่บริเวณ บ้านคันสูง หมู่ที่ 3 ตำบลโคกสาร อำเภอชานุมาน โดยฝั่งตรงข้ามจะเป็นสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่แก่งคันสูงจะสามารถเห็นเกาะแก่งกลางน้ำได้เฉพาะในช่วง หน้าน้ำลดเท่านั้น และถ้าปีไหนที่น้ำลดมาก ๆ จะสามารถเดินข้ามฝั่งแม่น้ำโขงได้เลยทีเดียว (แต่ห้ามขึ้นฝั่งประเทศลาว)

8. แม่น้ำลำคลองตาดน้ำแม่น้ำโขง แม่น้ำที่กั้นระหว่างประเทศไทยและ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีหมู่ช้างริมฝั่งโขงเป็นตัวอย่างกันใหม่ ๆ เนื้อกรอบ หอม บรรยากาศดีสามารถนั่งดูตะวันตกดินยามเย็นสวยงามมาก

9. แก่งต่างหล่าง ตั้งอยู่ติดเขตเทศบาลตำบลชานุมาน ด้านทิศตะวันออก ริมตลิ่งแม่น้ำโขง จะมีโขดหินและฉลุพีซขึ้นในช่วงน้ำลดแผ่เป็นบริเวณกว้าง ประมาณ 0.1 ตารางกิโลเมตร อยู่ทางด้านทิศเหนือสำนักงานเทศบาล ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร

10. จุดชมวิวเขื่อนริมโขง หน้าสำนักงานเทศบาลชิตริมตลิ่งแม่น้ำโขง ซึ่งมีศาลาและระเบียงยื่นริมฝั่งพร้อมทั้งเวทีกลางแจ้ง ลานอเนกประสงค์และสนามหญ้า ปรับปรุงภูมิทัศน์เป็นจุดชมวิว ล้ำน้ำโขง และสวนสุขภาพ

11. ดอนชะโนด เป็นเกาะกลางลำน้ำโขง เป็นหมู่บ้านหนึ่งของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หลังเกาะดอนชะโนดอยู่หน้าสำนักงานเทศบาล และปลายสุดดอนชะโนดตรงบ้านคันสูง ความยาวระยะทาง ประมาณ 5 กิโลเมตร เป็นจุดที่พักท่องเที่ยว การศึกษา และการท่องเที่ยวทางน้ำ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองประเทศ ไทย-ลาว

12. แก่งหินชัน แก่งสองใหญ่ เป็นแก่งหินที่อยู่บริเวณบ้านหินชัน มีโขดหินและหาดทรายขาว เป็นบริเวณกว้างและมีความสวยงามเป็นอย่างมาก สภาพพื้นที่ป่าไม้

อำเภอชานุมาน มีพื้นที่ป่าไม้จำนวน 208,600 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่ป่าดังนี้

- อุทยานแห่งชาติภูสระดอกบัว (บางส่วน) เนื้อที่ 20,600 ไร่
- ป่าไม้ถาวรตามมติคณะรัฐมนตรี ป่าดงบังอีฝั่งซ้ายห้วยทม

เนื้อที่ 131,300 ไร่

- ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าดงคำเดือยแปลงที่ 1 (บางส่วน)

เนื้อที่ 56,700 ไร่

จังหวัดได้จัดทำแผนปฏิบัติการเฉพาะกิจป้องกันและปราบปรามการบุกรุกทำลายป่าจังหวัดอำนาจเจริญขึ้น ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 ซึ่งอำเภอชานุมานได้สนธิกำลังเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง, ป่าไม้ และตำรวจ ปฏิบัติการตามแผนปฏิบัติการเฉพาะกิจป้องกันและปราบปรามการบุกรุกทำลายป่าจังหวัดอำนาจเจริญ

หมู่บ้านชายแดน

อำเภอชานุมาน เป็นอำเภอชายแดนแห่งเดียวของจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีอาณาเขตติดต่อกับแม่น้ำโขง มีระยะทาง 38 กม. โดยกั้นระหว่างเมืองไซพูทอง และเมืองสองคอน แขวงสะหวันนะเขต สปป.ลาว ครอบคลุมพื้นที่หมู่บ้านชายแดน จำนวน 18 หมู่บ้าน 3 ตำบล ได้แก่

ตำบลชานุมาน จำนวน 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านชานุมาน หมู่ที่ 1, บ้านนาสีดา หมู่ที่ 2, บ้านยักษ์คู่ หมู่ที่ 5, บ้านนาสีดาน้อย หมู่ที่ 6, บ้านศรีสมบุรณ์ หมู่ที่ 8 และบ้านโนนสำราญ หมู่ที่ 14

ตำบลโคกสาร จำนวน 9 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านโคกสารเทิง หมู่ที่ 1, บ้านโคกเจริญ หมู่ที่ 2, บ้านคันสูง หมู่ที่ 3, บ้านหินชัน หมู่ที่ 4, บ้านโคกสารท่า หมู่ที่ 5, บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 6, บ้านโคกนกกระเต็น หมู่ที่ 7, บ้านโคกเจริญ หมู่ที่ 8, และ บ้านโคกสาร หมู่ที่ 9

ตำบลโคกก่ง จำนวน 3 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านบึงเขียว หมู่ที่ 3, บ้านบึงเขียวน้อย หมู่ที่ 7 และบ้านบึงสมบัติ หมู่ที่ 10

#### ด้านเศรษฐกิจ

- มีสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 11 แห่ง
- มีธนาคาร จำนวน 1 แห่ง
- มีร้านค้าสะดวกซื้อ 7-11 จำนวน 1 แห่ง

การคมนาคม ระหว่างหมู่บ้าน ตำบลกับอำเภอ มีเส้นทางหลัก 2 เส้นทาง

คือ

1. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2034 (มุกดาหาร-ดอนตาล-ชานุมาน-หนองผือ(เขมราฐ))
2. ถนน รพช.(เดิม) สายชานุมาน-หนองไผ่น้อย ระยะทาง 32 กิโลเมตร
3. ถนน รพช.(เดิม) สายชานุมาน-หนองไผ่ใหญ่-เสนางคนิคม ระยะทาง 44 กิโลเมตร สภาพถนนส่วนใหญ่ใช้ได้ดีในฤดูแล้งถนนสายรอง ส่วนการเดินทางในฤดูฝนไม่สะดวก

#### สถานพยาบาล

1. โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลชานุมาน

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล มี 9 แห่ง ดังนี้
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกเจริญ
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบึงเขียว
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลโคกก่ง
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลพุทธรักษา
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลห้วยซ้อ
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลคำเดือย
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลคำแก้วเมืองเก่า

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลโนนสูง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลห้วยฮ่อง

3. บุคลากรด้านการแพทย์ จำนวน 131 คน แยกเป็น

- แพทย์ 4 คน
- ทันตแพทย์ 3 คน
- เภสัชกร 4 คน
- พยาบาลวิชาชีพ 35 คน
- นักวิชาชีพ 5 คน
- เจ้าพนักงานสาธารณสุข 78 คน
- นักโภชนาการ 1 คน
- นักกายภาพบำบัด 1 คน

สถานศึกษา รวม 29 แห่ง

การศึกษาตามอัธยาศัย(กศน.) 1 แห่ง คือ

- ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอชานุมาน

สถานการณ์ยาเสพติด

อำเภอชานุมาน เป็นอำเภอชายแดนที่ติดต่อกับ สปป.ลาว โดยมีแม่น้ำโขงกั้น ระยะทางยาว 38 กิโลเมตร มีจำนวนหมู่บ้าน 62 หมู่บ้าน ซึ่งทั้ง 62 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้าน/ชุมชน ประเภท ก. โดยแยกเป็นหมู่บ้านตามแนวชายแดน 18 หมู่บ้าน ในพื้นที่ 3 ตำบล คือ ตำบลชานุมาน ตำบลโคกสาร และตำบลโคกก่ง มีหมู่บ้านตอนใน 44 หมู่บ้าน โดยมีจุดจุดเรือ/ท่าข้ามประเพณี 5 จุด ดังนี้

จุดจุดเรือ 10 จุด ดังนี้

- 1.จุดรวมเรือบ้านาสีดา หมู่ที่ 2,6 ตำบลชานุมาน
- 2.จุดรวมเรือบ้านศรีสมบูรณ์ หมู่ที่ 8 ตำบลชานุมาน
- 3.จุดรวมเรือ/จุดผ่อนปรนการค้าบ้านยั้งค์คู้ หมู่ที่ 5 ตำบลชานุมาน
- 4.จุดรวมเรือบ้านชานุมาน หมู่ที่ 5 ตำบลชานุมาน
- 5.จุดรวมเรือปากห้วยทัน หมู่ที่ 14 ตำบลชานุมาน
- 6.จุดรวมเรือบ้านคันสูง หมู่ที่ 3 ตำบลโคกสาร
- 7.จุดรวมเรือปากห้วยยาง หมู่ที่ 1,2,6,8,9 ตำบลโคกสาร
- 8.จุดรวมเรือบ้านโคกสารท่า หมู่ที่ 5,7 ตำบลโคกสาร

9.จุดรวมเรือบ้านหินขัน/สะพานห้วยทม หมู่ที่ 4 ตำบลโคกสาร

10.จุดรวมเรือบ้านบึงเขียว หมู่ที่ 3,7,9 หมู่ที่ 3 ตำบลโคกกง

ท่าข้ามเรือประเพณี 5 จุด ดังนี้

1. จุดจอดเรือ/ท่าข้ามบ้านยักษ์คุ (จุดผ่อนปรนบ้านยักษ์คุ หมู่ 5

ต.ชานูมาน)

2. จุดจอดเรือ/ท่าข้ามบ้านนาสีดา หมู่ 2 ตำบลชานูมาน

3. จุดจอดเรือ/ท่าข้ามบ้านโคกสารท่า หมู่ 5 ตำบลโคกสาร

4. จุดจอดเรือ/ท่าข้ามบ้านหินขัน หมู่ 4 ตำบลโคกสาร

5. จุดจอดเรือ/ท่าข้ามบ้านบึงเขียว หมู่ 3 ตำบลโคกกง

การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด

1. ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ข่าวอำเภอชานูมาน โดยสนธิกำลังจากฝ่ายปกครอง ตำรวจ ทหารในพื้นที่ ผู้นำหมู่บ้านชุมชน ฯลฯ ในการหาข่าว จัดตั้งแหล่งข่าว ในการหาข้อมูลเกี่ยวกับยาเสพติด และความมั่นคงฯ และวางแผนแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

2. ได้มีการจัดตั้งชุดเวรยามประจำจุดจอดเรือ/ท่าข้าม ในพื้นที่ หมู่บ้านชายแดนทั้ง 18 หมู่บ้าน

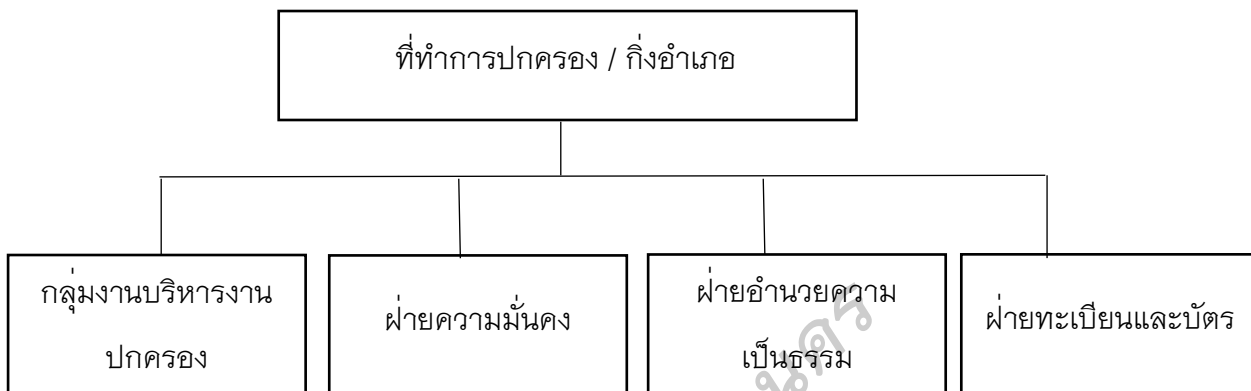
3. จัดตั้งจุดตรวจ/เวรยามหมู่บ้านในพื้นที่ตอนใน ทั้ง 44 หมู่บ้าน

4. มีการติดตามพฤติกรรมบุคคลที่พันโทษคดียาเสพติด และผู้ผ่านการบำบัดให้เข้าอยู่ร่วมกับชุมชน โดยไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดอีก

5. มีการจัดตั้งหมู่บ้าน/ชุมชนเข้มแข็งเอาชนะยาเสพติด

## โครงสร้างและสายบัญชาการของที่ทำการปกครองอำเภอ / กิ่งอำเภอ

ที่ทำการปกครองอำเภอ / กิ่งอำเภอ มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของที่ทำการปกครองอำเภอ  
ที่มา : กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, 2552 (อ้างถึงใน กนกวรรณ รักเหล็ก, 2553, หน้า 8)

**กลุ่มงานบริหารงานปกครอง** มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานปกครองทั้งที่ การบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สारวัตรกำนันและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ งานการเงินและบัญชี การดูแลรักษาวัสดุครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองอำเภอ งานในหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ เช่น งานบริหารทั่วไป งานธุรการ และสารบรรณ งานเลขานุการนายอำเภอการจัดทำแผนพัฒนาอำเภอ การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการประชาสัมพันธ์ การจัดงานรัฐพิธีและงานประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น งานเกี่ยวกับการควบคุมกิจการที่มีผลกระทบต่อสังคม การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ โรงแรมและอาวูช และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือ การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายความมั่นคง** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายใน การจัดระเบียบสังคม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่ งานกิจการชายแดนงานกิจการผู้อพยพ งานกิจการชนกลุ่ม

น้อยและสัญญาติ งานกิจการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง งานการข่าว งานกิจการอาสารักษาดินแดน งานด้านการสื่อสาร การดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติงานหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายอำนวยความสะดวก** มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การสืบสวนคดีอาญา การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การร่วมชั้นสูตรพลิกศพในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองใกล้เคียงข้อพิพาท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และงานศูนย์ดำรงธรรม การแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่และการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายทะเบียนและบัตร** มีหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรบัตรประจำตัวประชาชนและการทะเบียนอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง การสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับทางการทะเบียนและการปฏิบัติงานร่วมกับหรือการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552 อ้างถึงในอ้างอิงใน กนกวรรณ รักเหล็ก, 2553, หน้า 13)

#### **บุคลากรของที่ว่าการอำเภอขานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ**

1. นายวันชัย เกตุแก้ว นายอำเภอขานูมาน
2. นายอาจอง ผิงงาม ปลัดอำเภอกลุ่มงานบริหารงานปกครอง
3. นายจิรวัดณ์ ใจสำราญ ปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความสะดวก
4. นายทักษ์รินทร์ นาโสก ปลัดอำเภองานปกครอง
5. นายสมบัติ โคตรคำ ปลัดอำเภอ (ฝ่ายทะเบียนและบัตร)
6. นายเฉลิมพล ทองเหลา ปลัดอำเภอ (ฝ่ายความมั่นคง)
7. นางสาวลดาวัลย์ คณาดี ปลัดอำเภอ (สำนักงาน)
8. นางสาวนิจวรรณ วรรณฉวี เสมียนตราอำเภอ
9. นางสุภารัตน์ ชานนท์ เจ้าหน้าที่ปกครองงานทะเบียนและบัตร
10. นางฐิติมา บริบูรณ์ เจ้าหน้าที่ปกครองงานปกครอง
11. นายศุภกฤต ถนอมจิตต์ งานสำนักงาน
12. นางนันทิยา ถิ่นนาจิก งานการเงินและบัญชี
13. นางสาวศิริภัสสร จำปาแก้ว งานทะเบียนและบัตร
14. นายวันชัย บริบูรณ์ พลขับนายอำเภอ



15. นางวิไล ชันอาษา งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
16. นายจิรายุ สีทา นักการภารโรง
17. นางสาวจิรวรรณ บัวลา งานความมั่นคง
18. นางสาววรรษยา อุณมีศรี หน้าห้องนายอำเภอ
19. ม.ญ.บุญมี คำมีแก่น (อส.ม.ญ.บุญมี) หน้าห้องนายอำเภอ
20. นางสาวลดาพรรณ พลอามาตย์ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

### ที่ว่าการอำเภอมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการอำนวยความสะดวก จะมีปลัดอำเภอด้านการอำนวยความสะดวก โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหาร งานปกครอง ฝ่ายอำนวยความสะดวก ฝ่ายความมั่นคง และฝ่ายทะเบียนและบัตร เช่นเดียวกันโครงสร้างของที่ทำการปกครองอำเภอเดิม และมีหน้าที่รับผิดชอบประสานการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล และมีอัตรากำลังตามปริมาณงาน จำนวนประชากร และจำนวนตำบล กล่าวคือ

1.1 อำเภอที่มีจำนวนตำบล ตั้งแต่ 10 ตำบลขึ้นไป หรืออำเภอที่มีตำบล ตั้งแต่ 5 ขึ้นไปและมีจุดผ่านแดนถาวร หรืออำเภอซึ่งเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดหรือ อำเภอที่มีจำนวนประชากรตั้งแต่ 65,000 คนขึ้นไป ให้มีปลัดอำเภอ (จพง.ปค.3-5/6ว) เพิ่มอีก 2 อัตรา เพื่อปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน

1.2 สำหรับอำเภอที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้มีอัตรากำลัง ปลัดอำเภอปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอ จำนวน 3 อัตรา โดยที่ปลัดอำเภอทุก อัตราสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุกฝ่ายของ ทปค.อ. / กิ่ง อ. (Matrix) ตามภารกิจของ กรมการปกครอง

2. มีหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานปกครอง ฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นธรรม ฝ่ายความมั่นคง และฝ่ายทะเบียนและบัตร จะมีปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำ ตำบลเป็นผู้รับผิดชอบ มีอัตรากำลังตามจำนวนตำบลและมีเจ้าหน้าที่ปกครองเป็นผู้ช่วยเหลือ โดยปฏิบัติราชการ ใน 12 มิติ ควบคู่กันไป คือ มิติด้านอำนาจหน้าที่ (Function) และมิติด้านพื้นที่ (Area) มีลักษณะงาน ดังนี้

2.1 ปฏิบัติงานในฐานะปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล กล่าวคือ จะต้องมีการสังเกตการณ์เก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับสภาพพื้นที่ สภาพ บุคคลและครัวเรือนและข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการบริหารการปกครองทุกประเภท

จัดทำระบบข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก โดยประสานงานกับปลัดอำเภอด้านอำนวยการ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ทางการบริหารการปกครองเป็นเจ้าภาพรับผิดชอบ ทุกเรื่องในพื้นที่ตำบลไม่ว่าภารกิจนั้น ๆ จะเป็นของส่วนราชการใด ๆ ก็ตาม ประสานงาน และปฏิบัติงานร่วมกับส่วนราชการที่ลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ตำบล สร้างความสัมพันธ์อันดี ใกล้ชิดประชาชน รวมทั้งเป็นที่พึ่งของประชาชนในพื้นที่

2.2 ปฏิบัติงานด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและอำนวยความเป็นธรรม เช่น การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยร่วมกับตำรวจ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง อส. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน การจัดระเบียบหมู่บ้าน ชุมชน ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและสร้างความร่วมมือจากประชาชน มวลชนในพื้นที่สำรวจข้อมูลและตรวจสอบบุคคลแปลกหน้าที่เข้ามาในตำบล หมู่บ้าน ตลอดจนติดตามพฤติกรรมการณ์บุคคล เป้าหมาย การจัดเวรยามชุดรักษาความสงบเรียบร้อยตำบล/หมู่บ้าน การอำนวยความเป็นธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

2.3 ปฏิบัติงานด้านการรักษาความมั่นคงภายใน เช่น ปฏิบัติงานด้านการข่าว การสื่อสารและด้านข่าวกรองในพื้นที่สำรวจตรวจสอบ จัดทำทะเบียนเกี่ยวกับบุคคล อาวุธปืน รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ติดตามผลคดีของผู้กระทำความผิดที่มีภูมิลำเนาในตำบล ดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมมวลชนและปฏิบัติการด้านจิตวิทยา ลดความหวาดระแวงของประชาชนต่อข้าราชการ

2.4 ปฏิบัติงานด้านพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น เป็นผู้ประสานงานของทีมงานจากส่วนราชการต่าง ๆ ปฏิบัติงานในตำบล ส่งเสริมความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างภาครัฐและประชาชน จัดระเบียบด้านการศึกษา ศาสนสถาน และสถานบริการ บูรณาการการบริหารราชการในตำบล/หมู่บ้าน ส่งเสริมและร่วมมือกับทุกภาคี ทั้งภาคประชาชน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการอาชีพในเขตพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และที่สำคัญคือ การเก็บรักษาข้อมูลพื้นฐานของตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล นอกจากนี้จะมีอำนาจหน้าที่บทบาทและภารกิจตามข้อ 2.1-2.4 แล้วยังต้องปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานของปลัดอำเภอด้านการอำนวยการบนที่ว่าการอำเภอในพื้นที่ตำบลและปฏิบัติงานแทนนายอำเภอและปลัดอำเภอด้านการอำนวยการ (Matrix) บนที่ว่าการอำเภอได้อีกด้วย

กล่าวโดยสรุป ที่ว่าการอำเภอมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ กล่าวคือ ด้านการ  
 อำนวยการด้านฝ่ายบริหาร ด้านการรักษาความมั่นคงภายใน และด้านพัฒนาเศรษฐกิจ  
 และสังคม

### การให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง

#### 1. การให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง

การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนถือเป็นภารกิจของรัฐบาลและ  
 ข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อประเทศไทยได้มีการพัฒนาทางการเมือง เศรษฐกิจและ  
 สังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ซึ่งเป็นกระแสความคิดสากลนั้น ภารกิจของระบบราชการต้อง  
 หันมามุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะในเรื่อง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของ  
 ประชาชน

#### 2. กรมการปกครองกับการให้บริการประชาชนยุคปฏิรูประบบราชการ

2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management:  
 NPM) กำหนดไว้ในมาตรา 3/1 แห่ง พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2542  
 (ฉบับที่ 5) เพื่อให้ระบบราชการปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนยึดผลสัมฤทธิ์-  
 มุ่งประสิทธิภาพ

2.2.1 ดำเนินถึงความคุ้มค่า ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ยุบเลิก  
 หน่วยงานที่ไม่จำเป็น

2.2.2 กระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น อำนวยความสะดวก  
 และสนองตอบประชาชน รับผิดชอบต่อผลของงาน

2.2 การให้บริการประชาชนในรูปแบบของกรมการปกครอง ที่ว่าการ  
 อำเภอ / กิ่งอำเภอ เป็นหน่วยงานปฏิบัติราชการที่สัมผัสกับประชาชนในพื้นที่โดยตรง  
 ความล้มเหลวของการบริการประชาชนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหารจัดการและ  
 จิตสำนึกของการบริการของข้าราชการมาโดยตลอด อาทิ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
 การปรับปรุงทัศนียภาพ การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจ  
 ให้แก่ประชาชน ในยุคปฏิรูประบบราชการกรมการปกครองมีการพัฒนาระบบงานบริการ  
 ประชาชนเพื่อมุ่งไปสู่การบริหารงานที่เป็นเลิศและสร้างสุขให้เกิดแก่ประชาชนโดยตรงด้วย  
 มาตรการและแนวทางต่าง ๆ ดังเห็นได้จากปัจจุบันได้มีมาตรการในการขยายเวลาการ  
 ให้บริการประชาชนในวันเสาร์และช่วงพักเที่ยงของวันทำการ ทั้งนี้ได้ขอความร่วมมือจาก  
 ส่วนราชการอื่น ๆ ร่วมให้บริการด้วย ซึ่งปรากฏว่าสนองตอบความพึงพอใจของประชาชน

ได้ในระดับหนึ่ง การปรับปรุงสถานที่ระบบราชการเป็นมิติหนึ่งที่ต้องมีการปรับปรุงที่ว่าการอำเภอ / กิ่งอำเภอ เพื่อให้เป็นสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดเรียบร้อย เสริมสร้างบรรยากาศการทำงานมากยิ่งขึ้นและการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ จุดบริการเดียว (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวก การประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนโดยการรับบริการ ณ จุดบริการเดียว โดยขอความร่วมมือส่วนราชการที่ให้บริการมาร่วมให้บริการ ณ จุดเดียว อาทิ การไฟฟ้า การประปา องค์การโทรศัพท์ เป็นต้น

กรมการปกครองได้ปรับปรุงแนวทางการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องได้วางแนวทางการให้บริการประชาชนในระยะต่อไปโดยกำหนดแผนกลยุทธ์ ดังนี้

ด้านบุคลากร (Service Mind) ได้แก่

1. การปรับปรุงบุคลิกภาพ การพูด การทักทาย การกล่าวคำอำลา การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกาลเทศะ
2. พัฒนาบุคลากรด้านความรู้ความเข้าใจ โดยจัดทำโครงการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรอบรมสัมมนาแก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการ โดยวิทยากรด้านภายในและภายนอก ศึกษาดูงานหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ ตลอดจนพัฒนาจริยธรรมเป็นนักบริการที่ดี
3. การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการจัดทำโครงการประกาศเกียรติคุณบุคคลแห่งปี/เดือน (Best Service Mind) จัดทำประกาศนียบัตร เข็มกลัด พิจารณาเงินรางวัลประจำปี (Bonus) บันทึกรประวัติบุคคลแห่งปี ลงใน กพ. 7 พิจารณาความดีความชอบโดยเฉพาะและกำหนดหลักเกณฑ์ว่านายอำเภอของประชาชนต้องมีผลงานด้านบริการประชาชน

ด้านการติดตามประเมินผล โดยการประเมินผลโครงการใน 4 ระดับ ได้แก่ การประเมินผลรายวันของผู้แสดงความคิดเห็น (Suggestion Box) การตรวจการโดยผู้ตรวจราชการกรมปกครอง การติดตามโดยผู้บริหารระดับสูงของส่วนกลาง การติดตามประเมินผลสภาพรวม ก่อน-ขณะ-และหลังดำเนินโครงการ

ด้านประชาสัมพันธ์อย่างมีระบบ แบ่งการประชาสัมพันธ์ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นที่ คือ อำเภอ/กิ่งอำเภอและจังหวัด การสนับสนุนจากส่วนกลางและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยการจัดตั้งประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก อาทิ การบริการอำเภอเยี่ยม การประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน หอกระจายข่าว ตลอดจนสื่อต่าง ๆ ในท้องถิ่น

การส่งเสริมการบริการ ได้แก่

1. จัดสัปดาห์บริการต่าง ๆ เช่น สัปดาห์แห่งความรัก สัปดาห์ทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการอำเภอยิ้ม เป็นต้น
2. กลยุทธ์การบริการเชิงรุก โดยการจัดรถ (Mobile Clinic) หรือศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่ เช่น บริการในวันสำคัญทางศาสนา จัดส่งบัตร (Delivery) การขอคัดสำเนา เป็นต้น

2.3 กลยุทธ์ในการปรับปรุงสถานที่เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ สถานที่สำหรับการบริการประชาชนถือเป็นปัจจัยสำคัญเบื้องต้น เพราะเป็นสถานที่ที่มีคุณค่าขององค์กรที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่องานโดยตรง ที่ว่าการอำเภอ / กิ่งอำเภอ ดังนั้นสถานที่จึงมีความสัมพันธ์กับการทำงานการให้บริการประชาชนโดยตรง รวมทั้งการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันมีแนวคิดและเทคนิคในการบริหารจัดการสถานที่ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เทคนิคที่สามารถนำมาใช้ในองค์กรของตนเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ได้แก่

เทคนิค 5 ส. หลักการปรับปรุงสำนักงาน (Office Lay Out)

2.3.1 เทคนิค 5 ส. กับการจัดสำนักงาน เน้นเรื่องการจัดสำนักงานให้น่าอยู่ จัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ที่สำคัญคือต้องทำเป็นประจำให้เป็นนิสัย ดังนี้

1) สะสาง (Seiri) แยกสิ่งที่ต้องการและสิ่งที่ไม่ต้องการออกและขจัดทิ้งไปให้เหลือเฉพาะที่จำเป็น

2) สะดวก (Seiton) จัดสถานที่ สิ่งของให้เป็นระเบียบ การกำหนดทางเดิน การจัดเก็บแยกเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อสร้างความรวดเร็ว ประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3) สะอาด (Seiso) สถานที่ อุปกรณ์ มีความสะอาด มีการตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนและหลังใช้งาน

4) สุขลักษณะ (Seiketsu) จัดสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี สดชื่นน่าทำงานและรักษามาตรฐาน บำรุงรักษาให้คงอยู่ตลอด

5) สร้างนิสัย (Shitsuke) สร้างความเข้าใจ ทัศนคติ การรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้เป็นนิสัยการนำเทคนิค 5 ส. และหลักการ

ปรับปรุงสำนักงานมาประยุกต์ใช้กับการปรับปรุงที่ว่าการอำเภอเพื่อสร้างมิติใหม่ในการบริการประชาชน

2.3.2 การปรับปรุงสำนักงาน (Office Layout) เป็นกิจกรรมในการกำหนดสิ่งแวดล้อมการทำงานของสำนักงาน ประกอบด้วยเครื่องตกแต่ง โต๊ะ เก้าอี้ แสง สี เสียงและอากาศภายในสำนักงาน สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมจะส่งผลให้สามารถทำงานได้สะดวก สบาย ในการปรับปรุงสำนักงานมีหลักการสำคัญ ดังนี้

- 1) เครื่องตกแต่งสำนักงาน ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ ม่าน พรม ไม่ประดับ เป็นต้น ต้องมีความทนทาน คุณภาพ การประหยัดพื้นที่
  - 2) แสงสว่าง มีผลต่อคุณภาพการทำงาน ความตึงเครียดของประสาทตา ในสำนักงานจะมีแสงสว่างจากธรรมชาติและแสงสว่างจากอุปกรณ์ไฟฟ้า โดยแสงสว่างที่เหมาะสมกับการทำงานต้องมีเพียงพอกระจายทั่วถึง ลดแสงสะท้อนต่าง ๆ
  - 3) เสียงควรจัดให้มีเสียงดนตรีเบา ๆ ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดความตึงเครียดความกระตือรือร้นในการทำงาน งานที่ควรจัดให้มีเสียงดนตรี ได้แก่ งานจัดเก็บเอกสาร งานรับส่งเอกสาร งานพิมพ์หนังสือ งานบริการร้อยละ 50 ของเวลาการทำงานทั้งหมด นอกจากนี้ต้องกำจัดเสียงรบกวนที่ก่อให้เกิดความรำคาญ ขาดสมาธิการทำงานให้หมดไป
  - 4) อากาศ ต้องคำนึงถึงอุณหภูมิ อากาศร้อนอาจทำให้เกิดความอึดอัดการทำงานล่าช้า ผิดพลาด การติดตั้งเครื่องปรับอากาศทำให้เกิดความสบายและเพิ่มผลในการทำงานต้องพิจารณาด้านค่าใช้จ่ายประกอบด้วย นอกจากนี้ต้องให้ความสำคัญกับระบบถ่ายเทอากาศ ความชื้น และความสะอาดของอากาศด้วย
- นอกจากนี้ อำเภอ / กิ่งอำเภอ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนด้วยการปรับปรุงสำนักงาน ดังนี้

1. จัดพื้นที่ปฏิบัติงานตามแนวคิดการจัดสำนักงานสมัยใหม่ (Office Layout)
  - 1.1 จัดโต๊ะสำหรับผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการไหลเวียนของงานความเกี่ยวข้องกับการทำงาน/ฝ่าย ทางเดินของสายงานให้คล่องตัวและคาดคะเนความต้องการด้านสถานที่ในอนาคต
  - 1.2 การจัดป้ายชื่อและค่าธรรมเนียม
  - 1.3 การจัดระบบเอกสารและจัดพื้นที่สำหรับตู้เอกสารอุปกรณ์สำนักงาน

## 2. จัดพื้นที่รอรับบริการ

- 2.1 จัดโต๊ะบริการส่วนหน้าสำหรับปลัดผู้เป็นหัวหน้างานหรือหัวหน้าฝ่ายให้กับประชาชนสามารถพบเป็นจุดแรกสุดเพื่อการติดต่อขอรับบริการ
- 2.2 จัดแผนผังสำนักงานให้ชัดเจนไว้ให้เห็นได้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ
- 2.3 จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนผู้มาติดต่อขอรับบริการระยะเวลาในการรับบริการแต่ละประเภทและอัตราค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนจัดทำที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ

## 3. การจัดทำมุมอำนวยความสะดวก เช่น

- 3.1 มุมหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารต่าง ๆ
  - 3.2 จัดมุมเด็กเล็ก มีหนังสือการ์ตูน นิทาน อุปกรณ์ ของเด็กเล็ก ๆ น้อย ๆ
  - 3.3 มุมปฐมพยาบาลเบื้องต้น
  - 3.4 มุมข้อมูลข่าวสาร
  - 3.5 ห้องน้ำดื่มรักษาความสะอาดอยู่เสมอ มีระบบระบายอากาศที่ดี
- ประเภทการให้บริการที่ว่าการอำเภอขานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ**  
ที่ว่าการอำเภอขานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ มีหน้าที่ในการบริการประชาชนดังต่อไปนี้

1. การแจ้งย้ายออก เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่จากบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายออก ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่อยู่ในบ้านย้ายออก
2. การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง หมายความว่า การแจ้งย้ายที่อยู่โดยผู้มาขอแจ้งย้าย สามารถไปขอแจ้งย้ายออกและขอแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ไปอยู่ใหม่โดยไม่ต้องเดินทางกลับไปขอแจ้งย้ายออก ณ สำนักงานทะเบียนเดิมที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน
3. การแจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ
4. การทำบัตรประจำตัวประชาชน
5. การแจ้งเกิด
6. การแจ้งตาย
7. การแจ้งย้ายเข้า

8. การจดทะเบียนสมรส
9. การจดทะเบียนหย่า
10. การเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อรอง ตาม พ.ร.บ. ชื่อบุคคล พ.ศ. 2505  
บุคคลที่มีสัญชาติไทยต้องมีชื่อตัวและชื่อสกุลและจะมีชื่อรองด้วยก็ได้
11. การขอจดทะเบียนชื่อสกุล
12. การขอรวมใช้ชื่อสกุล
13. การจดทะเบียนรับรองบุตร
14. การจดทะเบียนรับรองบุตรบุญธรรม
15. พิณัยกรรม

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

ผุสดี แสนเสนาะ (2556, บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี  
ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า  
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ  
คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง  
จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี  
ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน  
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน  
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการ  
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)  
การทดสอบค่าที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way  
ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ 4 ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
คุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่  
ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความสะดวก 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอน การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนิดา เพชรรัตน์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 จำนวน 383 ราย เครื่องมือ ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้การ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถรวมพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ปวิชชา ธรรมรังศรี (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการ ให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและคุณภาพในการให้บริการ สาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิประชากรคือประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับและแบบตรวจสอบรายการ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของ  
 สถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากและคุณภาพ  
 ในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม  
 มีคุณภาพอยู่ในระดับดี 2) ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ  
 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ  
 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานี  
 ตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้  
 สยาม ชูกร (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ผลการวิจัยพบว่า  
 1) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย  
 อำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่ามัธยเลข  
 คณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความ  
 น่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ และด้านลักษณะ  
 ทางกายภาพ ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบ  
 และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 1) ด้านกายภาพ : ควรจัดหาเก้าอี้  
 ที่นั่งรอให้มีจำนวนมากพอ มีหนังสือวารสารไว้ให้อ่าน ปรับภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น  
 2) ด้านความน่าเชื่อถือ : พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่  
 กำหนดและแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประกาศสัมพันธ์  
 ให้ผู้รับบริการได้รับบริการได้รับทราบ 3) ด้านการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ  
 : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะหรือทางเลือกที่ดีให้กับ  
 ผู้รับบริการ ลดขั้นตอนในการทำงาน 4) ด้านความไว้วางใจ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้  
 และประสบการณ์ มีความสุภาพอ่อนโยนและความซื่อสัตย์สุจริต 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ  
 : อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็ม  
 ความสามารถ และติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว

สุดใจ ธรรมพันธ์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการ  
 ให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น  
 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ  
 เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อเปรียบเทียบ  
 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง

จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์โดยการตีความสรุปลงผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ คือ (1) เจ้าหน้าที่ต้องมีความพึงพอใจ มีใจรักในการบริการประชาชน เปรียบประชาชนทุกคนที่มารับบริการดุจญาติของตนเอง (2) พัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่มีความเพียรพยายามและมีความอดทน อดกลั้นต่อสภาวะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้า (3) ควบคุม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่และจัดเจ้าหน้าที่ดูแลไถ่ถามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ (4) ผู้ปฏิบัติงานต้องคอยเตือนตนเองอยู่เสมอว่า ประชาชนคือบุคคลสำคัญที่จะต้องให้ความใส่ใจ ดูแลทุกข์สุขผู้ที่มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

ธนภมณ ชิวเจริญกุล และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2560, หน้า 66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการ ประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

( $x = 3.764$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.616$ ,  $\bar{X} = 3.616$ ,  $\bar{X} = 3.878$ ,  $\bar{X} = 3.855$ ) 2) ผลการเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการ จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้าน คุณภาพของการให้บริการ และประชาชนที่มี เพศ และสถานภาพแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนของ ศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ยงยุทธ สำรองพันธ์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาที่บริการประชาชนที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ด้านขั้นตอนการขอรับบริการและปัญหาด้านอาคารสถานที่เป็นปัญหาไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ การพัฒนาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการศึกษาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายด้านการบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนพร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่ายและด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย

เถลิงเกียรติ ผันผอน (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภท

การให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีรวม 300 คน แบ่งเป็นใช้บริการทั้งภายในสำนักงาน 251 คน ภายนอกสำนักงาน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (Closed form) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีทั้งในรายด้านและภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากหมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบต่อ
- 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีจำแนกตามประเภทการให้บริการ คือ ภายในสำนักงานและภายนอกสำนักงานทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้รับบริการ (ประชาชน) ที่มีประเภทการเข้ารับบริการต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

สุกานดา เกิดชัย และ นิรินธนา บุษปฤกษ์ (2561, หน้า 97) ได้ทำการศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสาขาในเขตอำเภอฉะเชิงชบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า 1) ทัศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อ หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อ และหลักนิติธรรม ตามลำดับ 2) ทัศนคติของลูกค้าต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 3) ธรรมาภิบาลกับ

คุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วันวิสา แยมกระจ่าง และชลิตา แสนวิเศษ (2561, หน้า 235) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่ามีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการมีระดับการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรีปัจจัยที่มีผล 4 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่าสูงขึ้นทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะสูงขึ้น ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะได้แก่ หลักนิติธรรมและหลักคุณธรรม

ชาติชัย อุดมกิจมงคล (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการบริหารงาน 2) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารงาน 3) หาแนวทางพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนครกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น พนักงานเทศบาลตำบลของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ทั้งหมด 65 แห่งจำนวน 334 คน จากจำนวนประชากร 2007 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) โดยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise) กำหนดระดับทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักนิติธรรม ( $\bar{X} = 3.73$ ) รองลงมาคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ( $\bar{X} = 3.71$ ) ด้านหลักความโปร่งใส ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านหลักความคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.63$ ) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านหลักคุณธรรม ( $\bar{X} = 3.49$ ) 2) ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขต จังหวัดสกลนครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนากองการ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ( $\bar{X} = 3.61$ ) และด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ( $\bar{X} = 3.60$ )

3. วิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยบางประการของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าสัมประสิทธิ์มากที่สุดเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.16 ด้านหลักคุณธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.14 ด้านความโปร่งใส มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.10 และด้านหลักการมีส่วนร่วมมีค่าสัมประสิทธิ์น้อยที่สุดเท่ากับ 0.09 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ หรือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.88 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์เท่ากับ 0.94 และ 4. แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีจำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านหลักคุณธรรม 2) ด้านหลัก ความรับผิดชอบต่อ และ 3) ด้านหลักความคุ้มค่า

### งานวิจัยต่างประเทศ

Blumel (2000, อ้างถึงในกิตติ์รวิ เลขะกุล, 2561, หน้า 117) ศึกษาเรื่องความช่วยเหลือระหว่างประเทศ: ความร่วมมือระหว่างนักสังคมสงเคราะห์และการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในสาธารณรัฐเคนยา ผลการศึกษาพบว่า หลักธรรมาภิบาลมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความร่วมมือในงานความช่วยเหลือระหว่างประเทศของนักสังคมสงเคราะห์ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่ช่วยเสริมสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์เหล่านี้ในสาธารณรัฐเคนยาก็คือ ความสามารถของนักสังคมสงเคราะห์ในการเข้าถึงวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและรวมถึงการปรับตัวเข้าหากัน เพื่อสร้างความร่วมมือกลุ่มย่อย ๆ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ ในการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

และท้ายที่สุดของนักสังคมสงเคราะห์จากความร่วมมือกันระหว่างประเทศที่มีจำนวนมาก ในสาธารณรัฐเคนยา ยังก่อให้เกิดการสร้างสภาพสังคมใหม่ ๆ โดยการนำกิจกรรมและความมีส่วนร่วมต่าง ๆ เข้ามาเป็นปัจจัยในการเชื่อมต่อน

Hou (2005, abstract อ้างถึงใน ยงยุทธ สำรองพันธ์, 2560, หน้า 79) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของผู้ค้าปลีกเครื่องแต่งกายทางอินเทอร์เน็ต และผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความเชื่อถือและความจงรักภักดีของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า การเจริญเติบโตของการตลาดอย่างรวดเร็วในช่องทางอินเทอร์เน็ต และการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจค้าปลีกเป็นอย่างมากลูกค้ามีแนวโน้มเอียงที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและให้ความสนใจต่อผลกำไรที่ตนควรได้รับจากรูปแบบการบริการทางอินเทอร์เน็ต ผลิตภัณฑ์ด้านเครื่องแต่งกายเป็นประเภทของสินค้าที่สำคัญในการค้าปลีกในโลกอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสำคัญที่ผู้เรียนรู้อินเทอร์เน็ตและผู้สอนอินเทอร์เน็ตต้องเข้าใจว่าปัจจัยของคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าจะมองเห็นได้ก่อนและการมองเห็นทำความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไรต่อความพึงพอใจ ความเชื่อใจและความจงรักภักดีของลูกค้าเพื่อที่จะสามารถสังเกตเห็นความสัมพันธ์ซับซ้อนระหว่างคุณภาพการให้บริการของคนในสมัยก่อน คุณภาพการให้บริการและทัศนคติและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า

Forsythe (2005, abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทและคุณภาพการให้บริการในฐานะปัจจัยของความพึงพอใจในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญต่อลูกค้าโดยไม่เรียงลำดับ คือ คุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง ราคาและการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่แตกต่าง รวมทั้งการคาดหวังก่อนซื้อ การตอบสนองกลับจะถูกผลักดันจากภายนอกต่อการเกิดบริการระหว่างที่มีการก่อสร้าง แบบจำลองได้มีการพัฒนาเพื่อสรุปรูปแบบของการเกิดการให้บริการและความสำคัญของอัตราระหว่างเหตุที่บวกกับลบ ซึ่งได้ผลสรุปเพิ่มเติมอีกว่าผลิตภัณฑ์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้วได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่เพิ่มมากขึ้นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

Stipak. (1979, p. 43 อ้างถึงใน กนกวรรณ รักเหล็ก, 2553, หน้า 44) ได้ทำการวิจัยในรัฐลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าการบริการที่จัดโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลจากปัจเจกบุคคล



สำมะโนประชาชน การบริการอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้าน ลักษณะการบริการ ลักษณะของผู้ใช้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของ ปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจาก การสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Service Characteristics) พิจารณาจากจำนวนของตัวเลข เช่น อัตราการ ปรากฏของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืนค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิด อาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของ การบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการและในขณะเดียวกันการประเมิน ทางอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในเรื่องราวเกี่ยวกับรัฐบาลและ กิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมาด้วย เหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าขาด แคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของ การบริการที่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัย ผู้วิจัยได้สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อหา องค์ประกอบเกี่ยวกับการศึกษาระบบมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า หลักธรรมมาภิบาล ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อคุณภาพการบริการ ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นเกิดจากความพึงพอใจที่เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ความพึงพอใจที่แสดงผลออกมาด้านการบริการในการวัดความพึงพอใจ สามารถวัดได้ 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า หรือเชิงรุก อันเป็นผลมาจากค่านิยมต่าง ๆ ด้านความเชื่อมั่นหรือเชื่อถือขององค์การ บุคลากรและมูลเหตุซึ่งใจในการนำมาซึ่งการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการ บริการ ความสนใจและอัธยาศัยของผู้ให้บริการ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ” ผู้วิจัยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามกำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งรายละเอียดเนื้อหาสำคัญของระเบียบวิจัยเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  - 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ
  - 2.2 การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ตามสถิติข้อมูลของอำเภอชานุมาน ระหว่างเดือน มกราคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2562 มีประชาชนมารับบริการ จำนวน 3,856 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอชานุมาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การเก็บข้อมูล ตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ

(Yamane, 1973, p. 127 อ้างถึงใน ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์, 2553, หน้า 203) โดยมีวิธีการคำนวณจากสูตรดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

แทนค่า N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตามสูตร ได้ดังนี้

N	=	3,856
e	=	0.05
n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น

$$n = \frac{3,856}{1 + 3,856 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,856}{1 + 9.64}$$

$$n = \frac{3,856}{10.64}$$

$$n = \frac{3,856}{10.64}$$

$$n = 362.40$$

$$n = 362$$

การสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ระหว่างวันที่ 3-28 กุมภาพันธ์ 2563 โดยมีแผนการเก็บข้อมูล ดังนี้

ตาราง 2 แผนการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของที่ว่าอำเภอชานุมาน

ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. สัปดาห์ที่ 1	100
2. สัปดาห์ที่ 2	100
3. สัปดาห์ที่ 3	100
4. สัปดาห์ที่ 4	62
รวม	362

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่ว่าอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เกี่ยวกับธรรมาภิบาล ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า  
5 ระดับ จากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค
2. การให้บริการอย่างทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 1-2 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน  
ประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีของเรนซิสไลเคอร์ท (Rensis Likert  
Method) มีความหมายและค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ให้มีน้ำหนักเท่ากับ  
5 คะแนน
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ให้มีน้ำหนักเท่ากับ  
4 คะแนน
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ให้มีน้ำหนักเท่ากับ  
3 คะแนน
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย ให้มีน้ำหนักเท่ากับ  
2 คะแนน
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้มีน้ำหนักเท่ากับ  
1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการวัดระดับความ  
คิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยใช้  
ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด ซึ่งกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 21)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ  
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ  
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ  
อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ  
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการ  
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยอาศัยข้อมูลจาก  
การศึกษาตามข้อ 1 ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมขอบข่ายคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน  
ราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ แล้วกำหนดคำถามแบบ  
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีของเรนซิสไลเคิร์ต  
(Rensis Likert Method)
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม สอดคล้องกับ  
จุดมุ่งหมายของการวิจัย
4. ปรับปรุงแก้ไขร่างแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการ  
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
5. นำร่างแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
ความถูกต้องทั้งความเที่ยงตรงด้านโครงสร้าง (Construct Validity) และด้านเนื้อหา  
(Content Validity) ด้านรูปแบบของแบบสอบถาม (Format) ด้านการใช้ภาษา (Wording)  
และด้านอื่น ๆ ของข้อคำถามแต่ละข้อที่เห็นสมควรให้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความ  
สมบูรณ์ ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

5.1 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### 5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง

กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### 5.3 ว่าที่ร้อยตรี ดร. พิศดาร แสนชาติ อาจารย์ประจำสาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### 5.4 นายวันชัย เกตุแก้ว ตำแหน่งนายอำเภอชานุมาน

จังหวัดอำนาจเจริญ

### 5.5 นายอาจอง ผิวงาม ตำแหน่งปลัดอาวุโส ที่ว่าการอำเภอ

ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

## 6. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดย

นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 253-254)

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้

ค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่ว่าการอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 30 ชุด

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ไปคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกราย ข้อโดยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total

Correlation) ตามวิธีการของเพียร์สัน โดยตัดข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา ( $\alpha$ -Correlation) ต่ำกว่า 0.23 ออกไป นำคำถามที่ใช้ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's  $\alpha$ -Coefficient) (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 71)

9. นำร่างแบบสอบถามที่ได้เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง

10. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมดังนี้

3.1 ผู้วิจัยเสนอคำร้องต่อสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 396 ฉบับ เก็บข้อมูลด้วยตนเองได้ และจะติดตามเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนตามที่ต้องการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ ในการตอบแบบสอบถามแล้วคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกเอาไว้ไปตรวจคะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. นำคะแนนที่ได้จากข้อ 2 ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติทั้งสถิติพื้นฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป



## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนโดยใช้สถิติดังนี้

### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson) ผลการหาค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .307-.954

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .986

### 3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของต่อคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอลำปาง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

## ตอนที่ 3 แนวทางพัฒนาธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอลำปาง จังหวัดลำปางเจริญ

แนวทางการพัฒนาธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอลำปาง จังหวัดลำปางเจริญ หมายถึง การที่ผู้วิจัยได้นำระดับธรรมชาติและระดับการให้บริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาหาแนวทางพัฒนาธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านการที่ว่าการอำเภอ จำนวน 10 ท่าน และตัวแทนประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 3 ท่าน แล้วจึงสรุปผลการสัมภาษณ์นำเสนอเป็นความเรียง โดยผู้เชี่ยวชาญมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นายวันชัย เกตุแก้ว ตำแหน่ง นายอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
2. นายธนุศักดิ์ เสมอภาค ตำแหน่ง นายอำเภอลืออำนาจ  
จังหวัดอำนาจเจริญ
3. นายอาจอง ผิวงาม ตำแหน่ง ปลัดอาวุโส ที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ
4. นายนิกร ทองจิตร ตำแหน่ง ปลัดอาวุโส ที่ว่าการอำเภอเสนางคนิคม  
จังหวัดอำนาจเจริญ
5. นายจิรวุฒิ ใจสำราญ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ
6. นายพนมศักดิ์ ระพาเพท ตำแหน่ง กำนันตำบลชานุมาน  
อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
7. นายจันทา แสนทวีสุข ตำแหน่ง กำนันตำบลโคกก่ง  
อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
8. นายบัวกัน บุญชัย ตำแหน่ง กำนันตำบลปาก่อ  
อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
9. นายผางทอง แสงนันท ตำแหน่ง กำนันตำบลคำเขื่อนแก้ว  
อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
10. นายกานี พลະพิทักษ์ ตำแหน่ง กำนันตำบลโคกสาร  
อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
11. นางวิไล ชันอาสา ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ว่าการ  
อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
12. นางนันทิยา ถิ่นนาจิก ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ว่าการ  
อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
13. นางสาวลดาพรรณ พลอมาตย ประชาชนที่มารับบริการ  
ณ สำนักงานที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ธรรมภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
SUMGG	แทน	ผลรวมธรรมภิบาล
SUMSQ	แทน	ผลรวมคุณภาพการบริการ
X <sub>1</sub>	แทน	ด้านหลักนิติธรรม
X <sub>2</sub>	แทน	ด้านหลักคุณธรรม
X <sub>3</sub>	แทน	ด้านหลักความโปร่งใส
X <sub>4</sub>	แทน	ด้านหลักการมีส่วนร่วม
X <sub>5</sub>	แทน	ด้านหลักความรับผิดชอบ
X <sub>6</sub>	แทน	ด้านหลักความคุ้มค่า
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 362 ฉบับไปยังประชาชนที่มารับบริการที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน และมีความสมบูรณ์ 362 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ประกอบด้วย 1) ด้านหลักนิติธรรม 2) ด้านหลักคุณธรรม 3) ด้านหลักความโปร่งใส 4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม 5) ด้านหลักความรับผิดชอบ
2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก
3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 362 ฉบับ ได้กลับคืน

ทั้งหมด 362 ฉบับ ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ทำการทดสอบโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายตามที่กำหนดไว้ รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม (n = 362)

ด้านที่	ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
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

จากตาราง 3 พบว่า ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน 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

1.2 ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ รายด้าน ดังตาราง 4-9

ตาราง 4 ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ  
ด้านหลักนิติธรรม

(n=362)

ข้อที่	ด้านหลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของที่ว่าการอำเภอชานุมาน มีความเป็นธรรม	3.67	.68	มาก
2	กฎระเบียบข้อบังคับของที่ว่าการอำเภอชานุมาน สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ	3.63	.65	มาก
3	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของที่ทำการอำเภอชานุมาน มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ	3.55	.62	มาก
4	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของที่ทำการอำเภอชานุมาน สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ	3.58	.55	มาก
รวม		3.61	.46	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของที่ว่าการอำเภอชานุมานมีความเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.67$ ) กฎระเบียบข้อบังคับของที่ว่าการอำเภอชานุมาน สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ( $\bar{X} = 3.63$ ) และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของที่ทำการอำเภอชานุมาน สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

ตาราง 5 ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ  
ด้านหลักคุณธรรม

(n=362)

ข้อที่	ด้านหลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
5	เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม	3.66	.65	มาก
6	เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ	3.64	.64	มาก
7	เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานทำงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	3.50	.56	ปานกลาง
8	เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน	3.50	.55	ปานกลาง
รวม		3.58	.45	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.66$ ) เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.64$ ) และ เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานทำงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ( $\bar{X} = 3.50$ ) ตามลำดับ

ตาราง 6 ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ  
ด้านหลักความโปร่งใส

(n=362)

ข้อที่	ด้านหลักความโปร่งใส	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
9	ที่ว่าการอำเภอชานุมาน เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้	3.56	.61	มาก
10	ที่ว่าการอำเภอชานุมาน ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ปัดประกาศ ประชุมชี้แจง และแจ้งกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	3.56	.64	มาก
11	ที่ว่าการอำเภอชานุมาน ปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน	3.47	.56	ปานกลาง
12	ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบงบประมาณโครงการได้	3.54	.55	มาก
รวม		3.53	.45	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ปัดประกาศ ประชุมชี้แจง และแจ้งกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ( $\bar{X} = 3.56$ ) ที่ว่าการอำเภอชานุมาน เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และ ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบงบประมาณโครงการได้ ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ



ตาราง 7 ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ  
ด้านหลักการมีส่วนร่วม

(n=362)

ข้อที่	ด้านหลักการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
13	ที่ว่าการอำเภอชาวมาน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอ	3.60	.60	มาก
14	ที่ว่าการอำเภอชาวมาน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโครงการหรือกิจกรรมของที่ว่าการอำเภอ	3.62	.64	มาก
15	ที่ว่าการอำเภอชาวมาน สนับสนุนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอ	3.54	.58	มาก
รวม		3.59	.45	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชาวมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ว่าการอำเภอชาวมาน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโครงการหรือกิจกรรมของที่ว่าการอำเภอ ( $\bar{X} = 3.62$ ) ที่ว่าการอำเภอชาวมาน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และที่ว่าการอำเภอชาวมาน สนับสนุนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอ ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ

ตาราง 8 ระดับบรรณาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ  
ด้านหลักความรับผิดชอบ

(n=362)

ข้อที่	ด้านหลักความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
16	เจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	3.62	.54	มาก
17	เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานมีจิตสำนึกต่อหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	3.67	.60	มาก
18	เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	3.79	.63	มาก
	รวม	3.69	.42	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับบรรณาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.79$ ) เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานมีจิตสำนึกต่อหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ( $\bar{X} = 3.67$ ) และเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{X} = 3.62$ ) ตามลำดับ

ตาราง 9 ระดับบรรณาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ  
ด้านหลักความคุ้มค่า

(n=362)

ข้อที่	ด้านหลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
19	เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานบริการอย่างมีมาตรฐานรวดเร็วตามมาตรฐาน	3.61	.59	มาก
20	เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.60	.57	มาก
21	ที่ว่าการอำเภอชานุมาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	3.81	.61	มาก
22	ที่ว่าการอำเภอชานุมาน มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการประชาชน	3.68	.65	มาก
รวม		3.68	.43	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับบรรณาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.81$ ) ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการประชาชน ( $\bar{X} = 3.68$ ) และเจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมานบริการอย่างมีมาตรฐานรวดเร็วตามมาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.61$ ) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ทำการทดสอบโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายตามที่กำหนดไว้ รายละเอียดดังตาราง 10

ตาราง 10 ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวม

(n=362)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน 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

จากตาราง 10 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.02$ ) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.80$ ) และการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ รายด้าน ดังตาราง 11-15

ตาราง 11 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

(n=362)

ข้อที่	การให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม	3.82	.64	มาก
24	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.74	.64	มาก
25	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.78	.69	มาก
รวม		3.78	.46	มาก

จากตาราง 11 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.82$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 3.78$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.74$ ) ตามลำดับ

ตาราง 12 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

(n=362)

ข้อที่	การให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
26	ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีการตีประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	3.55	.62	มาก
27	ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง โดยผู้ที่มาก่อนได้รับบริการ ก่อน	3.74	.57	มาก
28	ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีความรวดเร็วในการ ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.87	.70	มาก
รวม		3.72	.42	มาก

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.87$ ) ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน ( $\bar{X} = 3.74$ ) และที่ว่าการอำเภอชานุมานมีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

ตาราง 13 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n=362)

ข้อที่	การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
29	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม	3.84	.67	มาก
30	เก้าอี้สำหรับรอรับบริการมีความเพียงพอ เหมาะสม	3.66	.61	มาก
31	น้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ	3.80	.59	มาก
32	มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.92	.63	มาก
รวม		3.80	.36	มาก

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.92$ ) ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.84$ ) และน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

ตาราง 14 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n=362)

ข้อที่	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
33	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัด	4.12	.66	มาก
34	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลา ที่กำหนด	3.84	.83	มาก
35	เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียน ทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	.60	มาก
รวม		4.02	.44	มาก

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่จำกัด ( $\bar{X} = 4.12$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.84$ ) ตามลำดับ



ตาราง 15 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

(n=362)

ข้อที่	การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก	ระดับการมีส่วนร่วม		
		$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย
36	มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.11	.55	มาก
37	มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	3.51	.66	มาก
38	มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน อาทิ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนพินัยกรรม นอกสถานที่ การบริการส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น	3.42	1.7	ปานกลาง
39	มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.50	.66	ปานกลาง
	รวม	3.64	.52	มาก

จากตาราง 15 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่าง ๆ อย่างน้อย

เดือนละ 1 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.51$ ) และการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยี  
ที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงาน  
ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยใช้การวิเคราะห์  
การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation  
ระหว่างกรมการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่  
ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตัวแปร	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกรมการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ							
	SUMSQ	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	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 <sub>1</sub>		1	.631**	.653**	.551**	.056**	.107**	.719**
X <sub>2</sub>			1	.705**	.654**	.353**	.032**	.751**
X <sub>3</sub>				1	.740**	.425**	.028**	.715**
X <sub>4</sub>					1	.293**	.104**	.773**
X <sub>5</sub>						1	.208**	.398**
X <sub>6</sub>							1	.370**
SUMGG								1

จากตาราง 16 พบว่า กรมการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ  
งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์  
ทางบวก ( $r = 0.512$ ) เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ

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

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างค่าของตัวแปรอิสระทั้งหมด พบว่าแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .70 จึงไม่เกิดปัญหาที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. การวิเคราะห์อิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 อิทธิพลของธรรมาภิบาลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig. F	Collinearity Statistics	
	b	SE	$\beta$			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

ตาราง 17 (ต่อ)

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig. F	Collinearity Statistics	
	b	SE	$\beta$			Tolerance	VIF
	ด้านหลักการมีส่วนร่วม (X <sub>4</sub> )	.052	.042			.088	.249
ด้านหลักความรับผิดชอบ (X <sub>5</sub> )	.159	.027	.116	.217	.027	.347	1.412
ด้านหลักความคุ้มค่า (X <sub>6</sub> )	.112	.006	.203	.891	.374	.013	1.008

Adjusted R<sup>2</sup> = .301, F-Value = 23.253, Sig F=.000\*\*\*

จากตาราง 17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ตัวแปรอิสระ (ธรรมาภิบาล) ประกอบด้วย ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลด้านหลักนิติธรรม มีอิทธิพลสูงที่สุด ( $\beta = .039$ ) และด้านหลักความรับผิดชอบ ( $\beta = .116$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .301 อธิบายได้ว่า ธรรมาภิบาลทำนายคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ได้ร้อยละ 30.10 (Adjusted R<sup>2</sup> = .301) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้นจึงเป็นสมการที่สามารถนำไปพยากรณ์ได้โดยนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปแบบของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน 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

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

### แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ควรเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาหาแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านธรรมาภิบาล จำนวน 10 ท่าน แล้วสรุปผลการสัมภาษณ์ในรูปความเรียง

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1. ด้านหลักนิติธรรม	3.61	มาก	-
2. ด้านหลักคุณธรรม	3.58	มาก	ควรพัฒนา
3. ด้านหลักความโปร่งใส	3.53	มาก	ควรพัฒนา
4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.59	มาก	ควรพัฒนา
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.69	มาก	-
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.68	มาก	-
รวม	3.61		

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอลำปาง โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งผลการหาแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน และผู้สัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ว่าการอำเภอลำปาง จำนวน 3 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น มีดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอลำปาง ด้านความโปร่งใส สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งทางเว็บไซต์และสื่อต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลออนไลน์ สื่อมวลชน หน่วยบริการเคลื่อนที่ ซึ่งถือเป็นการขยายการรับรู้ให้กับประชาชน

2. ควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

3. ควรมีการจัดให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

ตั้งคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...ควรมีการจัดหน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้รายละเอียดของหน่วยงานได้ทั้งระบบ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานภาครัฐควรต้องมีกระบวนการจัดการที่ดีและมีการตามเรื่องร้องทุกข์อย่างจริงจัง หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งทางเว็บไซต์และสื่อต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลออนไลน์ สื่อมวลชน หน่วยบริการเคลื่อนที่ ซึ่งถือเป็นการขยายการรับรู้ให้กับประชาชน โดยเฉพาะเว็บไซต์ ควรให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นโดยสื่อสารแบบตอบกลับได้ (Interactive)...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีการจัดทำคู่มือระเบียบการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลที่มีความชัดเจนและดำเนินการเผยแพร่สู่ประชาชนและสาธารณะให้ทราบโดยทั่วถึงกัน สำหรับ

หน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ก็ควรมีความเป็นกลางอย่างแท้จริงและเป็นหน่วยงานที่มีที่มาที่โปร่งใส ตรวจสอบได้...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรจัดทำตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินว่ามีการจัดตั้งศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ เปิดเผยข้อมูลสำหรับประชาชนหรือไม่ และมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับบริการให้ข้อมูลแก่ประชาชนโดยตรงหรือไม่ หน่วยงานควรมีการจัดให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการด้วย...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีกำหนดเป็นนโยบายให้หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2563)

“...แนวทางการพัฒนาความโปร่งใสของหน่วยงาน ควรมีการนำมาตรฐานสากลมาใช้เพื่อสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการให้บริการประชาชน ระบบตรวจสอบภายในการสำรวจกระบวนการที่อาจก่อความเสี่ยงในการทำงานและการกระทำทุจริต...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว โดยควรมีการวัดผลประเมินผลเพื่อให้ทราบถึงประเด็นในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการดำเนินงานภายในองค์กรที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาความโปร่งใสในการดำเนินงานให้สูงขึ้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ มีการเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่นในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยต่อสาธารณะ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...แนวทางในการพัฒนาหลักธรรมาภิบาล ด้านความโปร่งใสนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริง มีกระบวนการตรวจสอบแลประเมินผลการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน เพื่อเป็นการลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2563)

“...ควรมีการเปิดเผยและจัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนขอดูโดยสะดวก ด้วยการจัดสถานที่ให้เฉพาะ มีวิธีการค้นหาเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เข้าถึงได้ง่าย สะดวกค้นได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องระบุชื่อข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีความเอาใจจริงเอาใจในการจัดการผู้กระทำความผิด (ดูจากความเข้มข้นในการลงโทษทางวินัยต่อผู้มีพฤติกรรมคอร์รัปชัน (ให้ออก) มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นผัง ขั้นตอน ระยะเวลา ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย เป็นรูปแบบเดียวกันและมีความชัดเจน เพื่อสร้างจุดสนใจให้ประชาชนได้เห็นข้อความประชาสัมพันธ์ที่สำคัญที่เขียนต้องการสื่อสารให้ประชาชน ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลามาตรฐานของการให้บริการในแต่ละกระบวนการ หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง และอัตราค่าธรรมเนียม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจากประชาชน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 11, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)



“...ควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 12, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...ควรมีระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดี การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สามารถตรวจสอบได้...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 13, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

สรุปแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอลำปาง ด้านความโปร่งใส คือ หน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้รายละเอียดของหน่วยงานได้ทั้งระบบ มีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นผัง ขั้นตอน ระยะเวลา ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย เป็นรูปแบบเดียวกันและมีความชัดเจน เพื่อสร้างจุดสนใจให้ประชาชนได้เห็นข้อความประชาสัมพันธ์ที่สำนักทะเบียนต้องการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลามาตรฐานของการให้บริการในแต่ละกระบวนการ หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง และอัตราค่าธรรมเนียม มีการเปิดเผยและจัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนขอดูโดยสะดวก ด้วยการจัดสถานที่ให้เฉพาะ มีวิธีการค้นหาเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เข้าถึงได้ง่าย สะดวก ค้นได้ด้วยตนเอง

2. แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอลำปาง ด้านหลักคุณธรรม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรรณรงค์ปลุกจิตสำนึก สร้างค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเสียสละ มีความอดทน มีความขยันหมั่นเพียรและมีความเป็นระเบียบวินัยให้กับข้าราชการตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน

2. ควรจัดอบรมหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีวินัย คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

3. ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรเพื่อให้เกิดการพัฒนา

ตนเอง

4. ควรมีการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเน้นความพอประมาณ

ความพอเพียงมาปรับใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต

ตั้งคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...ควรส่งเสริมให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานในสังกัดยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องอยู่ในกรอบของความดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การหรือสำนักงานถือปฏิบัติจนเป็นนิสัย อาทิเช่น ความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเสียสละ มีความอดทน มีความขยันหมั่นเพียร และมีความเป็นระเบียบวินัย...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติให้บุคลากรในสังกัดนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเน้นความพอประมาณ ความพอเพียงซึ่งเป็นไปตามหลักทางสายกลาง ไม่มากไม่น้อยเกินไปและไม่มีความโลภจนเบียดเบียนผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมและมีเหตุผล คือ การใช้ปัญญาในการตัดสินใจ ดำเนินการต่าง ๆ โดยมีเงื่อนไขความรู้และคุณธรรม ซึ่งเป็นภูมิคุ้มกันเพื่อเตรียมความพร้อมหากเกิดการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความไม่ประมาท การลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงถือเป็นภาคปฏิบัติของแนวคิดตามพุทธเศรษฐศาสตร์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้หรือสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรกำหนดนโยบายในเรื่องคุณธรรมเพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติ และค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ โดยมุ่งมั่นให้หน่วยงานบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม มีความเสมอภาค...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...มีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีวินัย คุณธรรม จริยธรรมและ จรรยาบรรณวิชาชีพ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2563)

“...แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรมาภิบาล ด้านคุณธรรมนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่ ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานควรใช้หลักการครองตน ครองคน ครองงาน มาใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านคุณธรรม จริยธรรมและซัจด์ความ ล้ำเอียง ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...การรณรงค์ให้ผู้บริหารและบุคลากรมีจิตสำนึกยึดมั่นในความถูกต้อง ความดีงาม สำนึกในหน้าที่ของตนเองว่าเป็นข้าราชการ ต้องบริการประชาชน ประชาชน ต้องมาก่อน มีความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ มีความขยันและอดทนต่อการทำงาน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...แนวทางการพัฒนาคุณธรรม คือ การปลูกจิตสำนึกให้บุคลากร ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความศรัทธาในตนเอง เกิดความรู้สึก นึกคิดในการพัฒนาตนเอง มีคุณธรรม มีจริยธรรม มีจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งเป็นการคิดไปข้างหน้าเป็นภาพที่พึงปรารถนาในอนาคตที่อยู่บนพื้นฐานความจริง และมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ ในการพัฒนาบุคลากร เช่น การเข้ารับการอบรม การศึกษาดูงาน และมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...รณรงค์ให้บุคลากรประพฤติดี ซื่อสัตย์และรับผิดชอบในหน้าที่ในกรณี ที่ผู้ปฏิบัติงานได้ประพฤติตนดี มีคุณธรรมผู้บังคับบัญชาควรให้การยกย่องชมเชยส่งเสริม ให้กำลังใจ ในทางกลับกันถ้าผู้ปฏิบัติงานประพฤติกระทำผิดก็ควรว่ากล่าวตักเตือนหรือ ลงโทษ ผู้บังคับบัญชาควรจะทำตามระเบียบวินัย มีความเสมอภาค ไม่ควรมีหลาย มาตรฐาน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2563)

“...ควรจัดให้มีการอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานต้นสังกัด โดยเน้นการอบรมด้านหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นการพัฒนาและปลูกฝัง ปลูกจิตสำนึก ให้ข้าราชการตลอดจนบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ข้าราชการหรือลูกจ้างต้องปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้การบริการต่อประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นรัฐจึงต้องพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งจะหมายถึง ข้าราชการหรือลูกจ้าง เพื่อให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมหน่วยงานรัฐใช้หลักบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเป็นแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมของประชาชน โปร่งใส ตรวจสอบได้...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...มีการยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้อง ดึงตาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้าง ค่านิยมที่ดึงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละความอดทน ขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 11, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...การปรับทัศนคติ ค่านิยม ในการให้บริการ การสร้างความภาคภูมิใจ ในการเป็นข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจิตใจ ที่อยากจะช่วยเหลือประชาชนเป็นการบริการที่มาจากใจเป็นสิ่งสำคัญ เพราะต้องเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนเป็นประจำ ดังนั้นเรื่องการสร้างสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี เมื่อเจ้าหน้าที่ทุกคนมีทัศนคติ แนวคิดและค่านิยมที่ดีแล้วก็จะสามารถส่งมอบบริการที่ดี ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้และเป็นบริการที่มาจากใจ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 12, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...สร้างค่านิยมที่ดีบริการด้วยใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์และ  
รับผิดชอบในหน้าที่...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 13, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

สรุปแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านหลัก  
คุณธรรม คือ การรณรงค์ปลูกจิตสำนึก สร้างค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การ  
งานที่ได้รับมอบหมาย มีความเสียสละ มีความอดทน มีความขยันหมั่นเพียรและมีความ  
เป็นระเบียบวินัยให้กับข้าราชการตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน การบริการด้วยใจ ไม่เลือกปฏิบัติ

3. แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านหลักการ  
มีส่วนร่วม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรส่งเสริมรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนและ  
ประชาชน โดยการนำหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็น  
รูปธรรม

2. ควรมีการพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการรวมถึงผู้ปฏิบัติงาน  
เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชนที่ถูกต้อง  
การรับฟังความคิดเห็น เพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหา  
ความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชน

3. ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยคำนึงถึงการจัด  
กิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ มีโอกาสมี  
ส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น

ตั้งคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...ควรให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนา  
รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนและประชาชน เพื่อสร้างความร่วมมือ  
ทำให้เกิดความสามัคคีระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ประชาชน มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว  
ทันต่อสถานการณ์และเชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ด้วยความสะดวกและ  
รวดเร็ว...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมตรวจสอบ ติดตามโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายในแผนพัฒนาหรือแผนการดำเนินงาน ควรสรุปผลการดำเนินงานประจำปีพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางและทั่วถึงทั้งทาง เว็บไซต์ให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เสนอแนวทาง หรือวิธีการที่จะได้งบประมาณ เพื่อดำเนินการตามโครงการหรือ กิจกรรมที่กำหนดไว้ โดยการจัดทำเวทีประชาคมหมู่บ้านให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการเสนอปัญหา ความต้องการ เสนอความคิดเห็น เพื่อที่จะนำไปสู่ขอมูลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความต้องการที่แท้จริงของประชาชน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมคิด ร่วมเสนอ ความคิดเห็นในการตัดสินใจ เสนอปัญหาการแสดงประชามติ การได้ร่วมแสดงความ รับผิดชอบต่อผลของการกระทำนั้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2563)

“...ควรมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้ง พัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับควบคู่กันไปด้วย...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพราะเป็นกระบวนการที่เปิด ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดทำเวทีสาธารณะการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีเปิดโอกาสให้ประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการอย่างมีอิสระ รูปแบบการทำงานต้องเน้นในรูปกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมอย่างชัดเจน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมอบหมายให้ประชาชนในหมู่บ้าน ในทุกตำบลได้มีส่วนร่วมสังเกตการณ์ และตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มาทำงานพัฒนาในชุมชน การออกพบปะประชาชนหรือออกจุดตรวจเยี่ยม เพื่อควบคุมและติดตามการทำงานพัฒนาให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2563)

“...ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยคำนึงถึงการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านเวลา อาชีพ รายได้ มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วม ด้วยการสร้างแรงจูงใจ การให้ข้อมูลข่าวสารในทุกรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ในสิทธิ คุณค่า ผลประโยชน์และมีโอกาสมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีการจัดให้มีโครงการที่ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ทำให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสออกมาร่วมกันดำเนินงาน เช่น โครงการหน้าบ้านหน้ามอง โครงการจิตอาสา เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีการให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น ด้วยการตั้งกล่องรับความคิดเห็นและแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการเป็นการเปิดรับข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งเปรียบเสมือนเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการให้เห็นว่าสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐส่งมอบไปนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้หรือไม่...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 11, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...ควรมีการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 12, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...ควรมีจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนร่วมกับเจ้าหน้าที่พนักงาน เพื่อส่งเสริมความสามัคคี ใกล้ชิดประชาชน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 13, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

สรุปแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านหลักการมีส่วนร่วม คือ การส่งเสริมรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนและประชาชน โดยการนำหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรม มีการพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการรวมถึงผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชนที่ถูกต้อง การรับฟังความคิดเห็น เพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชนและการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ มีโอกาสมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น

### **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ควรเป็นอย่างไร**

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 10 ท่าน แล้วสรุปผลการสัมภาษณ์ในรูปแบบความเรียง



ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงาน  
ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.78	มาก	ควรพัฒนา
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	3.72	มาก	ควรพัฒนา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	มาก	-
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.02	มาก	-
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก	3.64	มาก	ควรพัฒนา
รวม	3.79		

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาเพื่อ  
หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ  
ชานุมาน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
การให้บริการอย่างทันเวลาและการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก ซึ่งผลการหาแนว  
ทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน  
และสุ่มสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ว่าการอำเภอชานุมาน จำนวน  
3 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น มีดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการ  
อำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และนวัตกรรมการให้บริการด้านการทะเบียน ฐานข้อมูลการทะเบียนและระบบการพิสูจน์  
ยืนยันตัวตนบุคคลจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน  
มีทางเลือกในการขอรับบริการงานทะเบียนที่หลากหลายช่องทาง หลากหลายรูปแบบ

2. ควรมีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่าง ๆ เช่น  
การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปให้บริการในพื้นที่ทุกตำบล เดือนละ 1 ครั้ง

3. ควรมีการดำเนินการตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..อึม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น

ตั้งคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...ควรมีการขยายระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนได้ในทุกสำนักทะเบียน ได้ก็ได้รับการจัดทำบัตรประชาชนประจำตัวประชาชนแบบเอนกประสงค์ (Smart Card) มีการจัดทำโครงการศูนย์บริการร่วม อำเภอ..อึม (Amphoe Government Outlet) ซึ่งเป็น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการจากระบบมือ (Manual Service) เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service)...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...มีการตรวจสอบอัปเดต ตรวจสอบข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมทำให้บริการด้านการทะเบียน ฐานข้อมูลการทะเบียนและระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวตนจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชนร่วมกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยกำลังพัฒนาขึ้นในปัจจุบัน ประชาชนมีทางเลือกในการขอรับบริการงานทะเบียนที่หลากหลายช่องทาง หลากหลายรูปแบบ จากหน่วยให้บริการของกระทรวงมหาดไทย ระบบการพิสูจน์ยืนยันตัว การควบคุมและตรวจสอบการเคลื่อนย้ายของประชากรทุกกลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ประเทศไทย การแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้โดยสามารถตรวจพิสูจน์ยืนยันบุคคลได้ที่ ณ จุดที่ต้องการ การควบคุมและติดตามการกระทำอาชญากรรม การตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ให้อำเภอมีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่าง ๆ เช่น การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปให้บริการในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน การออกไปจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการในพื้นที่ของตน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...อำเภอควรมีการขยายเวลาการให้บริการประชาชน (Extra – Hour) อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่ไม่มีเวลามาติดต่อราชการได้รับความสะดวกและมีทางเลือกในการขอรับบริการในช่วงเวลาต่าง ๆ มากขึ้น เช่น มีการเปิดให้บริการในวันทำการปกติโดยไม่หยุดพักเที่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันพักรับประทานอาหารกลางวัน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2563)

“...ควรมีการจัดอบรมทักษะการให้บริการที่นำเทคโนโลยีทันสมัยมาปรับใช้อย่างต่อเนื่อง เช่น การความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีระบบให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ มีแบบฟอร์มขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบร้องเรียนผ่านช่องทาง Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง ติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 24 นาที ติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีการดำเนินการตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..เอ็ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และไม่ซ้ำซ้อน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยใน

การบริการ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2563)

“...ควรมีการออกพบปะประชาชนในทุกตำบล ทุกหมู่บ้านโดยการจัดโครงการอำเภอเคลื่อนที่ เพื่อออกตรวจเยี่ยมความเป็นอยู่ของประชาชน ออกให้บริการประชาชน และรับร้องเรียนจากประชาชน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีการลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประชาชนในมิติต่าง ๆ หรือสอดแทรกเนื้อหาการประชุมชี้แจงหัวข้ออื่น ๆ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของรัฐ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีการจัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่พบปะประชาชนเดือนละครั้ง เพื่อซักซ้อมความเข้าใจและแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน การประชุมจะเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น ระดมความคิด แจ้งปัญหา อุปสรรคและให้คำแนะนำในการมารับบริการ ณ ที่ทำการปกครอง...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 11, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...ควรมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์เพื่อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและบริการข้อมูลด้านการทะเบียนโดยมีการจัดเก็บสถิติไว้เพื่อปรับปรุงในการให้บริการเชิงรุก...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 12, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...ควรมีการลงพื้นที่บริการถ่ายบัตรประชาชน ในพื้นที่ทางไกลและการเดินทางไม่สะดวก...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 13, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก คือ มีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะต่าง ๆ เช่น การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปให้บริการในพื้นที่ทุกตำบล เดือนละ 1 ครั้ง การดำเนินการตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.. ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และไม่ซ้ำซ้อน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ และการจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์เพื่อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและบริการข้อมูลด้านการทะเบียนโดยมีการจัดเก็บสถิติไว้เพื่อปรับปรุงในการให้บริการเชิงรุก

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่างทันสมัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. มีการนำแนวทางการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือเรียกว่า One-Stop Service มาปรับใช้ในการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ เป็นไปตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

3. ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการและการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ดังคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...ปฏิรูปกระบวนการทำงานให้เป็นแบบให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือเรียกว่า One-Stop Service เน้นการออกแบบงานขึ้นใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารเข้ามาช่วย โดยมีจุดเด่นตรงที่งานจะอยู่ที่เดียวทำงานด้วยคนเพียงคนเดียว โดยใช้ข่าวสารข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีการจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะจากคอมพิวเตอร์...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...จัดรูปแบบการรับบริการให้ใช้เวลาสั้นลง โดยกำหนดให้มีป้ายจากขั้นตอนต่าง ๆ ทำได้รวดเร็วและสะดวกขึ้นให้ใช้เวลาสั้น ระบบที่มีความคล่องตัวมากขึ้น

เป็นระบบเป็นขั้นตอนมากขึ้น มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนตามคู่มือและสามารถทำเสร็จสิ้นกระบวนการได้ในจุด ๆ เดียว...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...หน่วยงานควรมีการส่งเสริมบุคลากรให้เข้ารับการอบรมให้มีความรู้ความชำนาญด้านระบบและกระบวนการให้บริการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเป็นประจำทุกปี เพื่อบริการประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรให้มีความพึงพอใจมากที่สุด...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรกองทะเบียนเข้าฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2563)

“...ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการและการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความชำนาญ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ ตามที่ต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...การให้บริการควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ ดังนั้นหน่วยงานต้องมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการมีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันตลอดเวลา...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรมีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการการพัฒนาความรวดเร็ว  
 ในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน  
 ภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ  
 เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น  
 การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2563)

“...หน่วยงานควรมีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ เช่น การให้บริการ  
 ทำบัตรประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กระบวนการขยายเวลาให้บริการจัดทำบัตร  
 ประจำตัวประชาชน เช่น การให้บริการเวลาพักเที่ยง และจัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า  
 เพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การยื่นเอกสาร/  
 หลักฐานประกอบการขอรับบริการติดตั้งในจุดต่าง ๆ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน  
 มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประชาชนผู้รับบริการ  
 มีความพึงใจ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีการจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง  
 เพื่อเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุม สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับ  
 ผู้รับบริการได้ และกรณีระบบขัดข้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยแก้ไขอย่างรวดเร็ว...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีการจัดหมุนเวียนกันทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถทำงาน  
 ทดแทนกันได้...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 11, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...ควรมีการให้บริการโดยไม่มีพักเที่ยงและจัดให้มีช่องทางบริการด่วน  
 พิเศษ Express Service สำหรับพระภิกษุ คนชรา คนพิการ การแจ้งรับการตายและการตัด  
 สำเนาทะเบียนบ้านจากฐานราก...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 12, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...ควรมีการให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 13, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา คือ การส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการ เพื่อการจัดหมุนเวียนกันทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ มีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ มีการให้บริการโดยไม่มีการพักเที่ยงและจัดให้มีช่องทางบริการด่วนพิเศษ Express Service สำหรับพระภิกษุ คนชรา คนพิการ การแจ้งรับการตาย และการคัดสำเนาทะเบียนบ้านจากฐานราก เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงใจ

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. ปลุกฝังวินัย สร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรให้มีความรับผิดชอบ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ

3. ควรทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการกำกับ ติดตาม ความก้าวหน้า การยอมรับข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลเหล่านั้นกลับมาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ขั้นตอนการบริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ดังคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

“...เพื่อสร้างสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนต่อคุณภาพต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้านทะเบียนราษฎร ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถมีความเป็นมืออาชีพที่เหมาะสมกับการบริการเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม มาตรการที่สำคัญ ได้แก่ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ยกกระดับมาตรฐาน



วิชาชีพคุณภาพการให้บริการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นมิตรแก่คน  
ทุกชาติทุกภาษาทุกวัฒนธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 1, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อม สถานที่ให้เอื้ออำนวยความสะดวกแก่  
ประชาชนที่มาติดต่อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการบริการ  
ประชาชนได้ ณ จุด ๆ เดียว จบใน 1 วัน โดยการจัดสถานที่รับบริการให้บริการต่อประชาชน  
ได้ทุกรูปแบบทุกระบบงานมีการเชื่อมเป็นเครือข่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และ  
มีระบบคิวโดยมีเป้าหมายในการขยายปริมาณงานและเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ  
ลดขั้นตอนการติดต่ออำนวยความสะดวกในการขอใช้บริการเสริมสร้างความเป็นธรรม  
ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติเพิ่มความมั่นใจกับประชาชนในการติดต่อ  
ขอใช้บริการที่ว่าการอำเภอ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 2, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีนโยบายเน้นที่การให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยให้ประชาชนนั้น  
ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอ มีการ  
ประชุมและอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน อีกทั้งยังมีการกำชับเรื่อง  
ความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความรู้  
ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ  
หน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 3, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรปลูกฝังวินัยให้กับข้าราชการ เจ้าหน้าที่ควรความซื่อสัตย์สุจริต  
ในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ขอสิ่งตอบแทน  
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 4, สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2563)

“...ควรให้ความสำคัญกับเรื่องความถูกต้อง เทียบตรงของการให้บริการและจำนวนการให้บริการที่มีเพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการควรสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 5, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ความเสมอภาค ก็คือ ความยุติธรรมในการให้บริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องพึงระลึกไว้เสมอว่าประชาชนหรือผู้ใช้บริการทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 6, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...ควรการจัดทำมาตรฐานการบริการ (Service Standard) การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความเต็มใจและตื่นตัวต่อการบริการ มีจรรยาบรรณวิชาชีพ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 7, สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2563)

“...การสร้างค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการบริการ ถือว่าเป็นค่านิยมที่สำคัญที่ข้าราชการตลอดจนผู้ปฏิบัติงานจะต้องมี...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 8, สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2563)

“...ควรมีการนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จะได้นำผลการประเมินกลับมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้เกิดความเสมอภาค ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า การยอมรับข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของประชาชนที่จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่เป็นมาตรฐานสากลต่อไป...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 9, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...บุคลากรที่ให้บริการควรมีความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 10, สัมภาษณ์, 3 เมษายน 2563)

“...ควรมีการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครอง เช่น การให้บริการประชาชนตามลำดับ ก่อน – หลัง การนัดหมายให้มาติดต่ออีกครั้งกรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 11, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...ควรมีการปรับพฤติกรรม กริยา ท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีอัธยาศัยไมตรีในการต้อนรับประชาชนและมีการบริการด้วยใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยให้กล่าวคำทักทาย “สวัสดี” และ “ขอบคุณ” เมื่อบริการเสร็จ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 12, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

“...เจ้าหน้าที่ควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ...”

(ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่ 13, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2563)

สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการบริการงานทะเบียนราษฎร และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การสร้างค่านิยมเรื่องภารกิจสำคัญของการบริการ มีความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และขอเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และนำเสนอขอเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเรื่อง ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ สรุปผลได้ดังนี้

1. ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านหลักความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.69$ ) ด้านหลักความคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.68$ ) และด้านหลักนิติธรรม ( $\bar{X} = 3.61$ ) ตามลำดับ

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

3. ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ( $r = 0.512$ ) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างค่าของตัวแปรอิสระทั้งหมดพบว่า แต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .70 จึงไม่เกิดปัญหาที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. ธรรมมาภิบาลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า สัมประสิทธิ์พหุคูณ = .301 อธิบายได้ว่า ธรรมมาภิบาลทำนายคุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ได้ร้อยละ 30.10 (Adjusted R<sup>2</sup> = .301)

5. แนวทางการพัฒนาธรรมมาภิบาลของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ สรุปจากคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

#### 5.1 ด้านหลักคุณธรรม

5.2.1 ควรรณรงค์ปลูกจิตสำนึก สร้างค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเสียสละ มีความอดทน มีความ ขยันหมั่นเพียรและมีความเป็นระเบียบวินัยให้กับข้าราชการตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน

5.2.2 ควรจัดอบรมหลักธรรมมาภิบาลในการปฏิบัติงานสำหรับ บุคลากรเพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีการพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีวินัย คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

5.2.3 ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรเพื่อให้เกิดการ พัฒนาตนเอง

5.2.4 ควรมีการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเน้นความ พอประมาณ ความพอเพียงมาปรับใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต

#### 5.2 ด้านหลักความโปร่งใส

5.2.1 ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งทางเว็บไซต์ และสื่อ ต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลฮอตไลน์ สื่อมวลชน หน่วยบริการเคลื่อนที่ ซึ่งถือเป็นการ ขยายการรับรู้ให้กับประชาชน

5.2.2 ควรมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบและ ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

5.2.3 ควรมีการจัดให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิในการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

### 5.3 ด้านหลักการมีส่วนร่วม

#### 5.3.1 ควรส่งเสริมรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับ

ภาคเอกชนและประชาชน โดยการนำหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรม

#### 5.3.2 ควรมีการพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการรวมถึง

ผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน ที่ถูกต้อง การรับฟังความคิดเห็น เพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กระบวนการดำเนินการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชน

#### 5.3.3 ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการจัด

กิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างโอกาสให้กลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ มีโอกาสมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น

### 6. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่า

การอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ สรุปจากคำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิดังนี้

#### 6.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

##### 6.1.1 ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์

เพื่อให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

##### 6.1.2 ปลุกฝังวินัย สร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรให้มีความ

รับผิดชอบ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์ในทางมิชอบ

##### 6.1.3 ควรทำการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการกำกับ ติดตาม ความก้าวหน้า การยอมรับข้อร้องเรียน และความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำผลเหล่านั้นกลับมาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ขั้นตอนการบริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

#### 6.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

##### 6.2.1 ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม ฝึกประสบการณ์ให้มี

ความชำนาญ เชี่ยวชาญในการให้บริการ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

##### 6.2.2 มีการนำแนวทางการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ

เรียกว่า One-Stop Service มาปรับใช้ในการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ เป็นไปตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

6.2.3 ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจ ในขั้นตอนการรับบริการและการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### 6.3 การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

6.3.1 ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและนวัตกรรมการให้บริการด้านการทะเบียน ฐานข้อมูลการทะเบียนและ ระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับ ประชาชน มีทางเลือกในการขอรับบริการงานทะเบียนที่หลากหลายช่องทาง หลากหลาย รูปแบบ

6.3.2 ควรมีการจัดหน่วยบริการเชิงรุกนอกสถานที่ ในลักษณะ ต่าง ๆ เช่น การจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ออกไปให้บริการในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน

6.3.3 ควรมีการดำเนินการตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ยิ่งขึ้น

## อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ธรรมภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอเสนอ การอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ธรรมภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันกรมการปกครอง ได้มีแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น การให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอดมีการใช้หลักธรรมภิบาลมาปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานขององค์กร ตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เกิดแนวทางการปฏิบัติ ที่ชัดเจนและมีมาตรฐานอันเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะการบริการ ในด้านต่าง ๆ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำในช่วงปัจจุบันกระแสการเรียกร้องให้ ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นทุกภูมิภาคของ

โลกล้วนมุ่งสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ การที่จะเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กรนั้นควรมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของคนในทุกภาคส่วน ให้มีพื้นฐานทางจิตใจยึดมั่นในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ความรอบรู้และความมีเหตุมีผล รู้จักสิทธิหน้าที่และสำนึกรับผิดชอบ อันจะเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบโครงสร้าง กลไก กระบวนการบริหารจัดการบนหลักธรรมาภิบาลและประชาธิปไตยอย่างมีส่วนรวม โดยต้องมีการปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งภาคราชการรัฐวิสาหกิจให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชาติชัย อุดมกิจมงคล (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า

1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) 2) ประสิทธิภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เถลิงเกียรติ ผันผ่อน (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีทั้งในรายด้านและภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการสูงโดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ

2. ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเห็นได้ว่า ธรรมาภิบาลมีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกานดา เกิดชัย และนิรินธนา บุษปฤกษ (2561, หน้า 97) ได้ทำการศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสาขาในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า

1) ทัศนคติของลูกค้าต่อระดับธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักนิติธรรม ตามลำดับ 2) ทัศนคติของลูกค้าต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความ



เชื่อมั่นแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

3) ธรรมนูญกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชาติชัย อุดมกิจมงคล (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมนูญต่อการประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยบางประการของการบริหารงานตามหลักธรรมนูญที่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ตามหลักธรรมนูญ ด้านหลักความโปร่งใส โดยปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน เช่น มีการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยช่องทางต่อไปนี้ เอกสารสิ่งพิมพ์ อีเมล อีเล็คทรอนิกส์ Website เป็นต้น

1.2 ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ตามหลักธรรมนูญ ด้านหลักคุณธรรม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของ “คน” ให้มีพื้นฐานทางจิตใจที่มั่นคงใน คุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ความรอบรู้และความมีเหตุมีผล รู้จักสิทธิหน้าที่และสำนึกรับผิดชอบ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

1.3 ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ตามหลักธรรมนูญ ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยสนับสนุนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอ

1.4 ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก โดยการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอของประชาชน เช่น การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนพินัยกรรมนอกสถานที่ การบริการส่งเอกสารถึงบ้าน (Delivery) การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

1.5 ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ส่งเสริมคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา โดยที่ว่าการอำเภอชานุมานควรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

1.6 ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ส่งเสริมคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค โดยเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

1.7 อิทธิพลธรรมชาติที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ควรให้ความสำคัญกับ ด้านหลัก ความรับผิดชอบ และด้านหลักนิติธรรม เนื่องจากมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ตามลำดับ

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

2.2 ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ รักเหล็ก. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา อำเภอไชยา ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- กรมการปกครอง. (2561). *รายงานการประเมินผล “การดำเนินการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ...ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ”* กลุ่มงานวิจัยและประเมินผลกองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง.
- ชาติชัย อุตมกิจมงคล. (2561). *อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร*. *วารสารวิชาการรวมสาร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. 16(2) เดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2561.
- ณัฐปคัลภ์ ญาณมโนวิศิษฎ์. (2555). *การบริหารพัฒนา*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: บริษัท สยามมาพร จำกัด.
- เถลิงเกียรติ พันพ่อน. (2560). *ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี*. กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนภมณ ชิวเจริญกุล และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2560). *การให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี*. *วารสารรัชต์ภาคย์* 11 (24) กันยายน-ธันวาคม 2560.
- นิตา ไหมวงศ์ประเสริฐ. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปวิชชา ธรรมรังศรี. (2558). *คุณภาพในการให้บริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการสมัยใหม่ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- มุสดี แสนเสนาะ. (2556, บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- พินิตา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. คณะบริหารธุรกิจ นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ยงยุทธ สำรองพันธ์. (2560). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ลัดดา ผลวิวัฒน์. (2557). ธรรมชาติกับการบริหารมหาวิทยาลัย. วารสารการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. 8(2) เดือนเมษายน-กันยายน.
- วันวิสา แยมกระจ่าง และชลิตา แสนวิเศษ. (2561). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และสิงห์บุรี. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติครั้งที่ 2.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2551). การบริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพฯ: อินทภาษ.
- วิโรจน์ ลัตยสันต์สกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด ฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ พัฒนาสังคม, กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ. <http://www.amphoe.com/menu.php?am=768&pv=71&mid=1> สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2562.
- สยาม ชูกร. (2559). คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สมศักดิ์คงเที่ยง และอัญชลีโพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุกานดา เกิดชัย และนิรินธนา บุษปฤกษ์. (2561). ธรรมชาติกับคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งสาขาในเขตอำเภออัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ* 28(1). มกราคม-มิถุนายน 2561.
- สุดใจ ธรรมจันทร์. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานอำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารสถาบันพิมลธรรม* 3(1) มกราคม-มิถุนายน 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.ojs.mcu.ac.th/index.php/kkjin/article/view/1073>.
- สันติศักดิ์ กองสุทธิใจ. (2554). การพัฒนาเมืองน่าอยู่โดยกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม: เทศบาลเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. *วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อม*. 14(1). ตุลาคม-ธันวาคม.
- สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง. (2561). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อรอนงค์ เกาทอง. (2547). *คุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา บุญชุม. (2561). การศึกษาผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่องานบริการของกรมควบคุมโรค. กลุ่มพัฒนาแผนปฏิบัติการ กองแผนงาน กรมควบคุมโรค.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *การสร้างระบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ว่าการปกครองนครศรีธรรมราช*. [https://www.pokkrongnahon.com/datacenter/doc\\_download/porjai.doc](https://www.pokkrongnahon.com/datacenter/doc_download/porjai.doc). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2562.
- Aday & Anderson. (1975). *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ*. <http://www.gotoknow.org>. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2562.
- Gronroos, G.T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.

- Katz and Brenda. (1973). *The social psychology of organizations*. New York : Wiley.
- Korman, A. K. (1977). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall..
- Kotler and Armstrong. (2002). *ทฤษฎีความพึงพอใจ*. <https://www.gotoknow.org/org/posts/492000> . สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2562.
- Millet, J. D. (1954). *Management in public service*. New York: Mc.Graw–Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service. Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. (49): 41–50.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๕๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถนนโยธา ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด  
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๕๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินเครื่องมือการวิจัยที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๕๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายวันชัย เกตุแก้ว

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด  
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินเครื่องมือการวิจัยที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๕๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอาจอง ผิวงาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด

๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๕๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินเครื่องมือการวิจัยที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๕๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โธสง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด  
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินเครื่องมือการวิจัยที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพ็ชรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๔๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๕๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ว่าที่ร้อยตรี ดร.พิศดาร แสนชาติ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน ๑ ชุด  
๒. เครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.บ.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และประเมินเครื่องมือการวิจัยที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๒๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอำเภอธาตุพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๕๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายอำเภอขามุนาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๕๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษารั้่งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชัยญูธรรม)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดอาวุโสอำเภอขามเฒ่า

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน นายอำเภอลืออำนาจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๒๒๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดอาวุโสอำเภอขามุนาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย รมเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน ปลัดอาวุโสอำเภอเสนางคณิกม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพ็ชรชัยคุณกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

“อภัยสกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถนนโยธา ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เขียน ปลัดอำเภอชาวนามาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๓๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาวนามาน จังหวัดอำนาจเจริญ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชาวนามาน จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน กำนันตำบลขามนูน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามนูน จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามนูน จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๙๐๓ ๘๒๓๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนา

เรียน ท่านอธิการบดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชัยคุณ)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน กำนันตำบลโคกก่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมภิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒



ที่ ยว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถนนมิตรภาพ ตำบลเมืองเก่า  
อำเภอเมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน กำนันตำบลคำเขื่อนแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๐๔๒๖๔๒๓๓๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๓๖๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม  
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนา

เรียน กำนันตำบลโคกสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายเฉลิมพล ทองเหลา รหัสประจำตัวนักศึกษา ๒๐๔๒๖๔๒๓๑๒๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเสนอแนวทางพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอขามุนาม จังหวัดอำนาจเจริญ ตามความมุ่งหมายของการทำวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๓๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายเฉลิมพล ทองเหลา โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖ ๓๙๐๓ ๘๒๓๒

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล คณบดีคณะวิทยาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหาร  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สกลนคร
3. ว่าที่ร้อยตรี ดร. พิศดาร แสนชาติ อาจารย์ประจำสาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. นายวันชัย เกตุแก้ว ตำแหน่ง นายอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ
5. นายอาจอง ผิวงาม ตำแหน่ง ปลัดอาวุโส ที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญสัมภาษณ์

1. นายวันชัย เกตุแก้ว ตำแหน่ง นายอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
2. นายธนศักดิ์ เสมอภาค ตำแหน่ง นายอำเภอสืออำนาจ จังหวัดอำนาจเจริญ
3. นายอาจอง ผิวงาม ตำแหน่ง ปลัดอาวุโส ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
4. นายนิกร ทองจิตร ตำแหน่ง ปลัดอาวุโส ที่ว่าการอำเภอเสนางคนิคม จังหวัดอำนาจเจริญ
5. นายจิรวัดมน ใจสำราญ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
6. นายพนมศักดิ์ ระพาเพท ตำแหน่ง กำนันตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
7. นายจันทา แสนทวีสุข ตำแหน่ง กำนันตำบลโคกกง อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
8. นายบัวกัน บุญชัย ตำแหน่ง กำนันตำบลปาก่อ อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
9. นายผางทอง แสงนันท ตำแหน่ง กำนันตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
10. นายกานี พลະพิทักษ์ ตำแหน่ง กำนันตำบลโคกสาร อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
11. นางวิไล ชันอาสา ตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
12. นางนันทิยา ถิ่นนาจิก ตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ
13. นางสาวลดาวรรณ พลอามาตย ตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ธรรมเนียมปฏิบัติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการ อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้คำตอบที่ได้จากท่านจะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางพิจารณาวางแผนส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 22 ข้อ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 17 ข้อ

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายเฉลิมพล ทองเหลา

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**ตอนที่ 1** ธรรมชาติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมชาติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 = เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 = เห็นด้วยในระดับมาก

3 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 = เห็นด้วยในระดับน้อย

1 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ธรรมชาติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)
ตามหลักนิติธรรม					
1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของที่ว่าการอำเภอชานุมานมีความเป็นธรรม					
2. กฎระเบียบข้อบังคับของที่ว่าการอำเภอชานุมาน สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ					
3. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของที่ทำการอำเภอชานุมาน มีความเสมอภาคในการปฏิบัติ					
4. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของที่ทำการอำเภอชานุมาน สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการ					



ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มาก ที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)
ด้านหลักคุณธรรม					
5. เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม					
6. เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ตาม มาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ					
7. เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ทำงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต					
8. เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน					
ด้านหลักความโปร่งใส					
9. ที่ว่าการอำเภอชานุมาน เปิดเผย ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้					
10. ที่ว่าการอำเภอชานุมาน ดำเนินการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียง ตามสาย ปิดประกาศ ประชุมชี้แจง และแจ้งกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน					
11. ที่ว่าการอำเภอชานุมานปฏิบัติตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการเข้าถึงและ รับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน					

ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอ ชานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)
ด้านหลักความโปร่งใส (ต่อ)					
12. ประชาชนสามารถติดตามและ ตรวจสอบงบประมาณโครงการได้					
ด้านหลักการมีส่วนร่วม					
13. ที่ว่าการอำเภอชานูมาน เปิดโอกาส ให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการ อำเภอ					
14. ที่ว่าการอำเภอชานูมาน เปิดโอกาส ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในโครงการหรือกิจกรรมของที่ว่าการ อำเภอ					
15. ที่ว่าการอำเภอชานูมาน สนับสนุน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการ อำเภอ					
ด้านหลักความรับผิดชอบ					
16. เจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอชานูมาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ					
17. เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอ ชานูมานมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน					

ธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)
ด้านหลักความรับผิดชอบ (ต่อ)					
18. เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอ ชานุมานยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					
ด้านหลักความคุ้มค่า					
19. เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอ ชานุมานบริการอย่างมีมาตรฐานรวดเร็ว ตามมาตรฐาน					
20. เจ้าหน้าที่ของที่ว่าการอำเภอ ชานุมาน มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้ เกิดประโยชน์สูงสุด					
21. ที่ว่าการอำเภอชานุมาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า					
22. ที่ว่าการอำเภอชานุมาน มีการดูแล รักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการบริการ ประชาชน					

**ตอนที่ 2** คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ  
ให้บริการของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน  
ดังนี้

- 5 = เห็นด้วยในระดับมากที่สุด  
4 = เห็นด้วยในระดับมาก  
3 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง  
2 = เห็นด้วยในระดับน้อย  
1 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัด อำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)
การให้บริการอย่างเสมอภาค					
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรม					
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์ ในทางมิชอบ					
การให้บริการอย่างทันเวลา					
26. ที่ว่าการอำเภอชานุมานมีการติด ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ					

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอซานฆาน จังหวัด อำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)
การให้บริการอย่างทันเวลา (ต่อ)					
27. ที่ว่าการอำเภอซานฆานมีการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยผู้ที่มา ก่อนได้รับบริการก่อน					
28. ที่ว่าการอำเภอซานฆานมีความ รวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลา ที่กำหนด					
การให้บริการอย่างเพียงพอ					
29. ช่องทางการให้บริการมีความ เหมาะสม					
30. เก้าอี้สำหรับรอรับบริการมีความ เพียงพอ เหมาะสม					
31. มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ					
32. มีห้องน้ำสุขาบริการอย่างเพียงพอ และเหมาะสม					
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
33. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง ไม่จำกัด					
34. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนด					
35. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ สับเปลี่ยนหมุนเวียนทดแทนกันอย่างมี ประสิทธิภาพ					

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอซานฆาน จังหวัด อำนาจเจริญ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				
	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)
การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก					
36. มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ ประชาชนในมิติต่าง ๆ แจกจ่ายให้แก่ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
37. มีการจัดหน่วยบริการอำเภอ เคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการ ประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้านต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง					
38. มีการจัดหน่วยบริการออกไป ให้บริการเฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตาม คำร้องขอของประชาชน อาทิ การจด ทะเบียนสมรส การจดทะเบียน พินัยกรรมนอกสถานที่ การบริการส่ง เอกสารถึงบ้าน (Delivery) การทำบัตร ประจำตัวประชาชน เป็นต้น					
39. มีการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย					

ภาคผนวก ง  
คำดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

**ผลการวิเคราะห์แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย**  
**เรื่อง ธรรมชาติและคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร**  
**ของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ**

-----

**คำชี้แจง**

- +1 หมายถึง คำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น
- 1 หมายถึง คำถามไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและระดับความคิดเห็น
- แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

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

- เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)
- $\sum R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
- N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
- เกณฑ์ (1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูงใช้ได้
- เกณฑ์ (2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

**ตอนที่ 1 ธรรมชาติของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ**

คำถามการวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					$\sum R$	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้



คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					$\sum R$	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
9	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
10	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
13	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
15	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
16	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
17	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
19	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
20	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					$\sum R$	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
24	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
25	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้

คำถาม การวิจัยข้อที่	คะแนนการพิจารณา					$\sum R$	IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5			
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
27	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
28	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
31	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
33	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
34	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
35	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
36	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
37	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
38	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

คำอธิบายจำแนกของแบบสอบถามรายด้านและค่าความเชื่อมั่น  
ของแบบสอบถามทั้งฉบับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลและคุณภาพการให้บริการงาน  
ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอซานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นรายด้าน/ข้อ  
(Reliability) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .986

ตาราง 20 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลของที่ว่าการอำเภอ  
ซานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นรายด้าน/ข้อ (Reliability) ค่าความเชื่อมั่น  
ของแบบสอบถามตอนที่ 1 เท่ากับ .735

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกราย ข้อ/ด้าน
ด้านด้านหลักนิติธรรม	1	.897
	2	.410
	3	.896
	4	.868
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.767
ด้านหลักคุณธรรม	5	.789
	6	.904
	7	.904
	8	.904
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.875
ด้านหลักความโปร่งใส	9	.503
	10	.378
	11	.365
	12	.893
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.534
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	13	.307
	14	.871
	15	.904
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.694

ตาราง 20 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกราย ข้อ/ด้าน
ด้านหลักความรับผิดชอบ	16	.904
	17	.815
	18	.895
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.871
ด้านหลักความคุ้มค่า	19	.904
	20	.555
	21	.893
	22	.335
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.671

ตาราง 21 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นรายด้าน/ข้อ (Reliability) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 เท่ากับ .762

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกราย ข้อ/ด้าน
การให้บริการอย่างเสมอภาค	23	.758
	24	.758
	25	.704
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.740
การให้บริการอย่างทันเวลา	26	.758
	27	.758
	28	.758
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.758
การให้บริการอย่างเพียงพอ	29	.757
	30	.362
	31	.845
	32	.845
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.702
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	33	.845
	34	.707
	35	.954
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.835
การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก	36	.954
	37	.854
	38	.954
	39	.344
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน		.777

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนา  
และภาพการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาแนวทางพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์









### 3.3 การให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุก

ท่านมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างก้าวหน้าหรือเชิงรุกงาน  
ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลและคุณภาพ  
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 3 การสัมภาษณ์ นายวันชัย เกตุแก้ว ตำแหน่ง นายอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 4 การสัมภาษณ์ นายอาจอง ผิวงาม ตำแหน่ง ปลัดอาวุโส  
ที่ว่าการอำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ



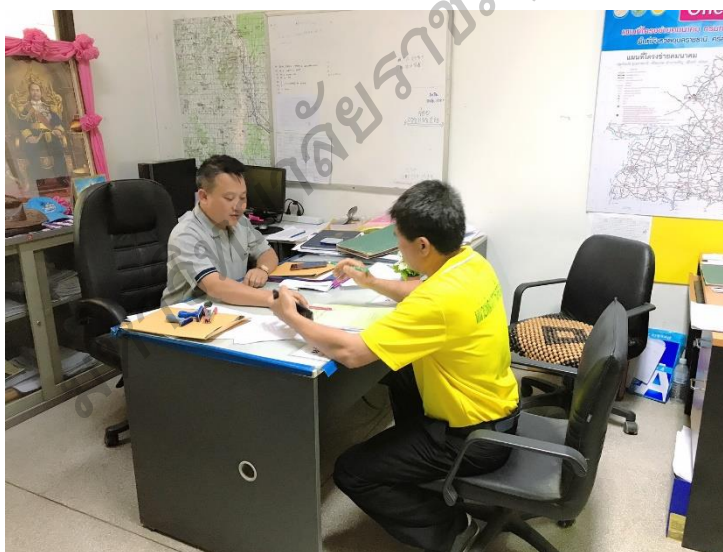
ภาพประกอบ 5 การสัมภาษณ์ นายนิกร ทองจิตร ตำแหน่ง ปลัดอาวุโส  
ที่ว่าการอำเภอเสนางคนิคม จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 6 การสัมภาษณ์ นายจิรวุฒิ ใจสำราญ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอชานุมาน  
จังหวัดอำนาจเจริญ



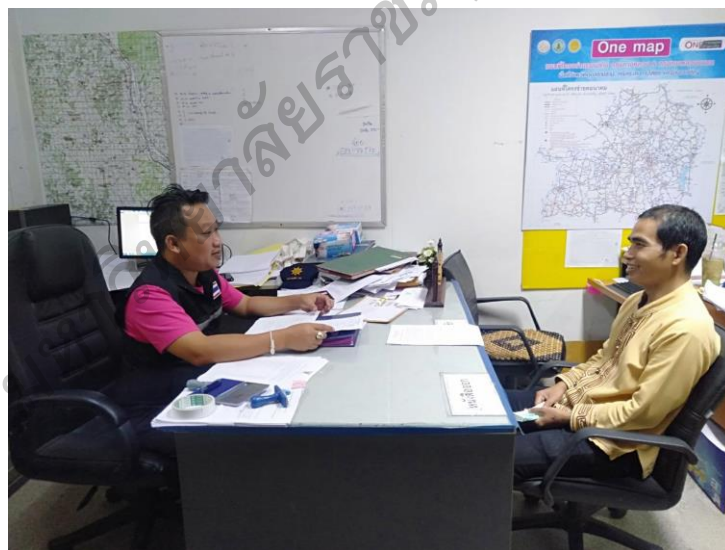
ภาพประกอบ 7 การสัมภาษณ์ นายพนมศักดิ์ ระวังพาเพท  
ตำแหน่ง กำนันตำบลชานูมานอำเภอชานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 8 การสัมภาษณ์นายจันทา แสนทวีสุข  
ตำแหน่ง กำนันตำบลโคกก่ง อำเภอชานูมาน จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 9 การสัมภาษณ์นายบัวกัน บุญชัย  
ตำแหน่ง กำนันตำบลป่าก่อ อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 10 การสัมภาษณ์นายผางทอง แสงนันท์  
ตำแหน่ง กำนันตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 11 การสัมภาษณ์นายกานี พละพิทักษ์  
ตำแหน่ง กำนันตำบลโคกสาร อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 12 การสัมภาษณ์ประชาชน นางวิไล ชันอาษา  
ตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ





ภาพประกอบ 13 การสัมภาษณ์ประชาชน นางนันทิยา ถิ่นนาจิก  
ตำบลชานูมาน อำเภอลำดวน จังหวัดอำนาจเจริญ



ภาพประกอบ 14 การสัมภาษณ์ประชาชน นางสาวดาววรรณ พลอามาตย  
ตำบลชานูมาน อำเภอลำดวน จังหวัดอำนาจเจริญ

ประวัติย่อของผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายเฉลิมพล ทองเหลา
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 5 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2520
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 171 หมู่ที่ 13 ตำบลสวาท อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร 35120
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สังกัดกรมการปกครอง
สถานที่ทำงาน	ที่ว่าการอำเภอชานุมาน หมู่ 8 ตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ 37210
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านสวาท ตำบลสวาท อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
พ.ศ. 2536	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเลิงนกทา ตำบลธาตุสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
พ.ศ. 2553	ปริญญาตรีรัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2563	ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2556	เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการที่ว่าการอำเภอ
ถึงปัจจุบัน	ชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ