

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน
และบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียน
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายชาติรี ปันดิ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวาทย์

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุษุชยา

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดำรงค์ รัตนพฤษย์

กรรมการ

บทคัดย่อ

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ

- 1) เพื่อให้ทราบว่าประชาชนผู้รับบริการงานด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอ มีความคิดเห็นมีความพึงพอใจต่อการบริการที่เขาได้รับจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือไม่อย่างไร
- 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักทะเบียนอำเภอ
- 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงมูลเหตุ หรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และ
- 4) เพื่อที่จะก็นำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวมต่อไป

ในการศึกษาได้เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 ราย แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 18 ราย และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 197 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคเหนือ โดยมีตำแหน่งเป็นข้าราชการผู้ให้บริการมากที่สุด ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 7,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท

ขณะที่ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-35 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา

จากผลการศึกษาทัศนคติและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง ร้อยละ 33.3 โดยให้เหตุผลว่า งานด้านอื่นได้รับการพิจารณาความดีความชอบมากกว่าเพราะนายให้ความสนใจ และงานทะเบียนเป็นงานที่เสี่ยงแต่ไม่ได้รับผลตอบแทนเท่าที่ควร ขาดการดูแลจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้รับการพิจารณาความดีความชอบในอันดับสุดท้ายทั้ง ๆ ที่ถือเป็นหัวใจของกรมการปกครอง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและบัตรฯ ทำให้ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้ามากที่สุด ร้อยละ 33.3 โดยให้ความเห็นว่าสังกัดคนละงาน คนละตำแหน่ง คนละสายงาน ไม่ตรงตามกรอบอัตราค่าจ้าง และความดีความชอบมักให้แก่ฝ่ายที่ใกล้ชิดกับผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูงไม่ค่อยให้ความสำคัญกับงานดังกล่าวเท่าที่ควร ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานทะเบียนเป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวคู่สำหรับปัญหาการบริการด้านทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย พบว่า ปัญหาที่ได้รับมีความสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย ล้าหลัง และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญกำลังใจเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่

ในการศึกษาการความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่น่าพอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 56.9 แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการที่มายื่นคำร้องขอรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่า เป็นไปตามระเบียบทางราชการ และเนื่องจากกรณีเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้นและความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้อุ่นใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว

Independent Study Title	People's Satisfaction Toward Registration and Identification Card Services at San Sai District Registration Office, Chiang Mai Province
Author	Mr. Chatri Pandee
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Chakrapand Wongburanavart

Abstract

This independent study entitled, "People's Satisfaction Toward Registration and Identification Card Services at San Sai District Registration Office, Chiang Mai Province", is conducted with four objectives: 1) to know if people have an opinion and are satisfied with the service obtained from the District Registration Office, 2) to study problems and obstacles in registration and identification card service at the District Registration Office, 3) to analyze causes or factors resulting in a number of problems in such service, and 4) to use results of the study as suggestions for improving the so-called service.

Data for the study are collected through questionnaire administered to 215 sampling units, which are divided into 18 service personnel and 197 service recipients. Results of the study revealed that most of respondents are females, while most of the officers are between 30-50 years of age, finished bachelor's degree, and have domicile in the North. Mostly, they are the service personnel and have salary not over 7,000 baht and 10,000-15,000 baht a month. As for the service recipients, most of them are 18-35 years old and finished secondary school.

As regards the attitude and incentives of the personnel who are engaged in registration and identification card service, it is found that 33.3 percent of them is opined that the promotion of incumbency for the personnel is unjustly done. Their reason is that other kinds of work have been given more merit because their boss is interested in the matter. Yet, the registration and identification card service is also prone to risk but has improper reward. In this regard, the high-

level boss paid a little attention and gave a little merit for incumbency promotion in spite that registration and identification card service is the essential work of Department of Provincial Administration. Additionally, 33.3 percent of the personnel said that the registration and identification card service is not conducive to individual achievement in their profession. The fact is that this kind of work is not affiliated with its channel and it is not consistent with manpower source. For them, fringe benefit seems to be given to the affiliated of the boss and the high-level boss pays less attention to the so-called work. Moreover, the respondents said the registration work brings about no benefit. As for the problem in registration and identification card service at the San Sai District Office, the most serious one is that the government rules and laws are out-of-date while the personnel concerned have no morale and incentives.

In studying the recipients' satisfaction it is found that most of the service users expressed their feeling that the public service rendered by government officials in the past was generally satisfactory and the majority of the people or 56.9 percent is satisfied with the officers' performance. Yet, there are some problems and obstacles on the part of people who come to submit their requests for the service at this District Registration Office, that is, they do not know how many processes they have to deal with. The next is that rules and laws are not clear enough. However, most of them are not frustrated due to duty performance of the officer because they have never been denied any service from the authority. They admitted that the officer has done right not to respond to the request submitted because their paperwork did not meet all the official requirements. The majority of service recipients thought that readiness, eagerness and hospitality of the personnel are very meaningful for recipients' satisfaction because the people can be sure and have convenience in official interaction, which will result in increasing number of service recipients. And most of them are satisfied with the office arrangement of the San Sai District Registration Office on the ground that it is systematized, convenient, prompt and improved in all aspects. In particular, their most impression is that the personnel performed a good service with wholeheartedness; the rest is ascribed to good service system, fairness to everybody and queue arrangement.