

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายสรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุมภ์ สายจันทร์ กรรมการ
รองศาสตราจารย์กาญจนา โชคถาวร กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และ 3) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการงานทะเบียนราษฎรได้ดีขึ้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่า

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการ ได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า

ระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร

ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

สำหรับแนวทางการส่งเสริมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า สำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลเชียงดาวควรพัฒนาอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คอยแนะนำตอบข้อซักถามของประชาชนที่มารับบริการ ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง สบายงาม และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงอาคารสถานที่ จัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติ สำหรับปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ ควรตระหนัก รับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างจริงจัง ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชน มีความเสียสละ และทำงานเพื่อประชาชนอย่างเต็มที่

Independent Study Title Factors Influencing People’s Satisfaction in Delivering of the Local Registration Office, Chiang Dao Municipality, Chiang Mai Province

Author Mr. Sansern Pongpipat

Degree Master of Arts (Political Economy)

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Seksin Srivatananukulkit Chairperson

Associate Professor Dr. Kosum Saichan Member

Associate Professor Kanchana Chokethaworn Member

ABSTRACT

The study entitled “Factors Influencing People’s Satisfaction in Delivering of the Local Registration Office, Chiang Dao Municipality, Chiang Mai Province had three main objectives which were 1) to examine factors affecting the delivering of the Local Registration Office, Chiang Dao Municipality, Chiang Mai Province; 2) to investigate people’s satisfaction toward the civil registration work; and 3) to study the approaches promoting the officials to deliver the civil registration work more efficiently. Data were collected through questionnaire from 250 clients. The study found that

The process/step of the civil registration work in Chiang Dao Municipality Office was indicated clearly that made it easy to understand and uncomplicated. Besides, particular officials were assigned to be responsible for the civil registration work. However, there was a problem that some clients did not understand the service process and document preparation. With regard to the official aspect, it was found that they had knowledge in the responsible work and was able to explain the clients’ questions very well and served with equity. With respect to the facilitation aspect, it showed that though Chiang Dao Municipality Office had the clean service place, adequate forms and document available, and modern equipment for civil registration work, the office was not their own. The office depended on Chiang Dao District where it was not quite spacious. With respect to associated law and regulation, it revealed that law and regulation were

clear and easy to understand. Finally, with respect to client, it indicated that some people did not understand in civil registration work process and step.

In addition, it was found that people were satisfied with the civil registration work in the high level. This was because people accepted delivery of civil registration service in a quick manner, with equity and without any bribery.

According to the approaches promoting the delivering of the civil registration work, the clients suggested that the Local Registration Office, Chiang Dao Municipality improve and train operation officials continuously; provide officials advising, informing and explaining people's inquiries; improve the service place to be more spacious and pleasing; and provide modern equipment. The officials suggested that the Department of Provincial Administration, Ministry of Interior or the related central organizations allocate budget for improving and constructing building and purchasing equipment for operating the civil registration work adequately. Besides, officials should realize, be responsible for and devoted to their duty thoughtfully.