

## บทคัดย่อ

176040

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร: กรณีศึกษาอำเภอป่าแดด จังหวัดอุดรธานี” ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา การบริการประชาชนด้านงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร ตามภารกิจของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อประเมินผลการให้บริการประชาชนตามโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรในระดับอำเภอ 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน 3) เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานไว้ว่า โครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอป่าแดด จังหวัดอุดรธานี มีผลสำเร็จตามจุดหมาย และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนครบทุกด้าน

สำหรับปัจจัยที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอป่าแดด จังหวัดอุดรธานี เกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ และความรับผิดชอบ ที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรที่พึงมี และระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของประชาชนผู้มารับบริการจากฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอป่าแดด โดยเก็บข้อมูลภาคสนามตามแบบสอบถามที่ได้กำหนดขึ้น จากประชากรที่ใช้ในการศึกษาซึ่งได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยกำหนด

จำนวนตัวอย่าง วันละ 5 ราย เป็นจำนวน 30 วัน รวมจำนวนแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 150 ชุด และเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตร ตามภารกิจของกรมการปกครอง โดยตรงของที่ว่าการอำเภอป่าด ซึ่งมีจำนวน 7 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้ให้บริการ มีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรในการให้บริการประชาชน ประชาชนผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่าในการบริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอป่าดนั้น ควรที่จะปรับปรุงและพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรม และการตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่

ประชาชนผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่า ในการบริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอป่าด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น เห็นควรว่ารัฐจำเป็นต้องพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐควรที่จะมีความสำนึกในหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานดี ถึงแม้ว่าจะยังยึดติดค่านิยมเดิมว่าข้าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติประชาชนควรให้ความเคารพแต่เจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีเป็นผลสัมฤทธิ์ในการบริการประชาชน

## **ABSTRACT**

**176040**

The study entitled, "Evaluation of Public Service Project on Registration and Identification Record: A Case Study of Nam Pat District, Uttaradit Province", is designed: 1) to evaluate the public service project on registration and identification record at a district level, 2) to analyze the causes or factors leading to public service problems, and 3) to use its results as suggestions for further improvement.

In this study the researcher hypothesized that public service project on registration and identification record of Nam Pat District, Uttaradit Province has become a success as intended, and has been able to meet public requirements in all aspects.

The factors investigated by the researcher in this study are readiness of the officers responsible for registration and identification record of Nam Pat District, Uttaradit Province, involving service recipients' attitude, knowledge, understanding and responsibility and level of satisfactions of service recipients coming for such service rendered by Registration and Identification Record Section of Nam Pat District Office. Data for this study are collected through constructed questionnaires which are distributed to sampling population who come for the public service on a daily five-person basis; the questionnaires are distributed to service recipients coming for such official service in 30 days, which results in collection of 150 sets of the questionnaire, including the seven officers who are responsible directly for the Department of Local Administration's work on registration and identification record in Nam Pat District Office. The study results can be summarized as follows:

176040

The service recipients are much satisfied with the public service and officers' performance on the registration and identification record. Additionally, they voice their opinions that the public service on registration identification record should be improved and developed so as to respond to people's requirements, in which an easy and prompt service should be emphasized, including personnel's equal, fair and punctual performance.

In addition, they are opined that in order to achieve efficiency to the utmost in the project on registration and identification record of Nam Pat District Office, it is necessary for the government to add the number of service personnel in light with increasing workload. Yet, the service officers' promptness in their duty performance has to be motivated to keep pace with the public demand. Moreover, the government officials should also be aware of such duty, including the providing of knowledge and understanding to the public with regard to each stage of their request. And the sampling subjects added that registration and identification record officers are well aware of their duty in spite of the fact that they still hold on an old value that the government officials are honorable persons, to whom the public should give due respects. On the contrary, those officials have carried out their duty effectively and impressively.