

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียน ราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายณัฐพล สนใจ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ ภาครัฐและเอกชน
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา ยศสุข

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับประชาชนผู้รับบริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด จำนวน 180 คน

ผลการศึกษาลักษณะการบริการที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เข้าใช้บริการด้านการแจ้งย้ายที่อยู่มากที่สุด รองลงมาคือเข้าใช้บริการแจ้งเกี่ยวกับการแก้ไขข้อมูลบ้านและทะเบียนบ้าน และใช้บริการการรับแจ้งการเกิดการตาย ตามลำดับ

สำหรับการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ให้บริการพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการสามารถเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในระดับเท่ากันคือ 4.59 รองลงมาคือด้านหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านหลักนิติธรรมและด้านหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.47

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่พบที่เกิดจากการที่ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนของการมารับบริการนั้น ทางเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรและประชาชนผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะว่า ทางสำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด ควรมีการจัดทำคู่มือการติดต่อ

ประสานงานทะเบียนราษฎร และทางสำนักงานเทศบาลนครมีการจัดโครงการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายทะเบียนราษฎร

Title	Service Quality in Accordance with Good Governance of Civil Registration Section: A Case Study of Local Registration Office, Padad Municipality, Muang District, Chiangmai Province
Author	Mr. Nuttapon Sonjai
Degree of	Master of Public Administration in Public and Private Organization Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Pratthana Yodsuk

ABSTRACT

The objectives of this quantitative research were to explore: 1) service quality in accordance with good governance of Local Registration office, Padad municipality, Muang district, Chiangmai province and 2) problems encountered and suggestions from the service officers for solving the problems in the provision of services. A set of questionnaires was used for data collection administered with 180 service users of Local Registration office, Padad municipality.

Regarding services related to civil registration, findings showed that most of the respondents used the service on their address changing most. This was followed by house registration notifying and birth/death notifying, respectively. For a level of service quality in accordance with good governance of Padad municipality, the following had a highest average mean score ($\bar{x} = 4.59$): participation, responsibility, and worthiness. This was followed by accountability ($\bar{x} = 4.56$) and legal principle/righteousness ($\bar{x} = 4.47$)

Based on problems encountered, it was found that there was lack of basic knowledge and understanding about the service process. It was suggested that Padad municipality should prepare manuals on civil registration contact. Besides, it should have a project providing knowledge about laws related to civil registration.