

ชื่อภาคนิพนธ์ : ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณีอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน : นางอัจฉราวดี มณีวรรณ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2549

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณีอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย
3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย จำนวน 244 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา อาชีพ เกษตรกรรม รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท สมรสแล้ว และอาศัยอยู่ในตำบลป่าแดด
2. ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนต่องานทะเบียน อยู่ในระดับดีมาก
3. ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ตามความคิดเห็นของประชาชนที่ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพใน

การให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการ

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และความรู้ความเข้าใจต่องานทะเบียน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และตำบลที่อยู่อาศัย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรแจ้งให้หน่วยงานที่ร่วมให้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ ร่วมบริการเป็นประจำ ตามกำหนดทุกสัปดาห์

2. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

3. หน่วยงานควรจัดให้มีระบบคิว มีบัตรคิว หรือเครื่องทำบัตรคิว

4. หน่วยงานควรมีการสนับสนุน หรือส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมโครงการสร้างจิตสำนึกในการบริการ และปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีค่านิยมที่รักการบริการ

5. หน่วยงานควรจัดสรรอัตราเจ้าหน้าที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ

6. หน่วยงานควรปรับปรุงด้านสถานที่ให้ดีขึ้น ให้มีความสะอาด เรียบร้อย อยู่เสมอ และจัดให้มีที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ในที่ร่ม อย่างเพียงพอ

The three objectives of the study were

1. to find out the people's opinion on the efficiency of the service of the registration office of Pa Dad District, Chiangrai Province;

2. to indicate the factors affecting the people's opinion on this matter;

3. to identify the problems and to seek some suggestions on improving the service of the district registration office of Pa Dad District, Chiangrai Province

A questionnaire was used to collect the data from 224 people coming to use the services of the district registration office of Pa Dad District, Chiangrai Province. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used to analyze the data.

The findings were briefly stated as follows :

1. Most of the service users were male and were 21 – 30 years of age. They completed secondary education and were engaged in agriculture. Their monthly income was lower than 5,000 baht. They were married and lived in Pa Dad .

2. The subjects of the study were found to have a very good knowledge and understanding about the district registration work.

3. The efficiency of the service of the district registration office was found to be high. When the individual aspects were considered separately, the service place had the highest mean, followed by the service officers, and rendering services, respectively.

4. The factors significantly influencing their opinion on the efficiency in rendering services of the district registration office were age, education, marital status, and knowledge and understanding about district registration work. In contrast, sex, occupation, income, and tambon where one lived were all found to have no effect on their opinion.

Recommendations

1. The agency that helped to give services at the district registration office should be informed to regularly help servicing ad scheduled every week.

2. The service should be one-stop service.

3. The district registration office should use a queue system, having queque cards or a machine that assigned queque cards.

4. The district registration office should have the service officers trained to have a service mindset.

5. There should be enough personnel, computers and equipment to serve the service users.

6. The service place should be improved in terms of cleanliness and tidiness. Also, enough shady parking places for motorcycles should be available.