

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ 1) เพื่อให้ทราบว่าประชาชนผู้รับบริการงานด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอ มีความคิดเห็น มีความพึงพอใจต่อการบริการที่เขาได้รับจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอหรือไม่อย่างไร 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในสำนักทะเบียนอำเภอ 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงมูลเหตุ หรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และ4) เพื่อที่จักได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวมต่อไป

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 ขาดการดูแลจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงได้รับการพิจารณาความดีความชอบในอันดับสุดท้ายทั้ง ๆ ที่ถือเป็นหัวใจของกรมการปกครอง และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียนและบัตร ฯ ทำให้ไม่ได้รับความเจริญก้าวหน้ามากที่สุด ร้อยละ 33.3 โดยให้ความเห็นว่าสังกัดคนละงาน คนละตำแหน่ง คนละสายงาน ไม่ตรงตามกรอบอัตรากำลัง และความดีความชอบมักให้แก่ฝ่ายที่ใกล้ชิดกับผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูงไม่ค่อยให้ความสำคัญกับงานดังกล่าวเท่าที่ควร ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานทะเบียนเป็นงานที่ไม่มีผลประโยชน์เกื้อกูล สำหรับปัญหาการบริการด้านทะเบียนและบัตรในสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย พบว่า ปัญหาที่ได้รับความสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย ล้าหลัง และเจ้าหน้าที่ขาดขวัญกำลังใจเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของเจ้าหน้าที่

ในการศึกษาการความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการของข้าราชการแต่เดิมที่ผ่านมาส่วนใหญ่น่าพอใจ และส่วนใหญ่รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 56.9 แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการที่มาขึ้นคำร้องขอรับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอนี้ คือ ไม่รู้ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง รองลงมา คือ ระเบียบ กฎหมายไม่ชัดเจน แต่ส่วนใหญ่ไม่หงุดหงิดจากการรับบริการเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยถูกปฏิเสธจากเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ โดยเห็นว่าเหตุผลที่เจ้าหน้าที่แจ้งกรณีไม่ดำเนินการให้ตามคำร้องนั้นถูกต้องแล้ว เพราะเห็นว่า เป็นไปตามระเบียบทางราชการ และเนื่องจากการเตรียมเอกสารไม่ครบของผู้มาติดต่อเอง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อมความกระตือรือร้นและความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการ เพราะประชาชนจะได้อุ่นใจและได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น และส่วนใหญ่พอใจต่อการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย โดยให้เหตุผลว่า เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว