

การศึกษาเรื่อง ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ระบุถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่
2. สำรวจถึงคุณภาพการบริการที่ประชาชนผู้มารับบริการได้รับจากการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่
3. วิเคราะห์หาแนวทางการจัดการแก้ไขปัญหาการบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ให้สามารถดำเนินไปในแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการ ณ งานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2549 จำนวน 394 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 13 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความเห็นว่าประเด็นปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการ กฎหมายระเบียบหนังสือสั่งการ สถานที่อุปกรณ์ เครื่องมือ การจัดสถานที่สำนักงาน มิได้สร้างปัญหาหรือเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่แต่ประการใด

โดยสภาพการณ์การบริการในปัจจุบัน ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจและยอมรับได้และมีความเห็นว่าสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทุกด้าน เช่น การให้บริการ เจ้าหน้าที่ สถานที่อุปกรณ์ เครื่องมือ ส่วนปัญหาอุปสรรคพบว่ามีปัญหาด้านที่จอดรถ และยังมีปัญหาด้านการบริการและด้านบุคคลบ้างเล็กน้อยที่จะต้องปรับปรุง

ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า มีอัตราค่าจ้างเพียงพอ มีความรู้ความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นในงานดี แต่ในบางครั้งเมื่อมีภารกิจมากจึงอาจทำให้เหนื่อยและเครียด ซึ่งผู้บังคับบัญชาก็ควรจะรับรู้ เข้าใจในเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย และควรหาทางเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และมีการกำชับตรวจตรา ฝึกฝนทักษะการให้บริการที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อที่จะได้ปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

The objectives of this study were to explore problems affecting the service quality of the identification card issuing; to survey the service quality from people who applied for the identification cards; and to analyze the approaches for solving the problems of identification card issuing service in Local Registration Office of Chiang Mai Municipality in order to meet the demand of people. The survey was conducted between August-September 2006 through questionnaire among 394 people who applied for national identification cards and 13 officials in Local Registration Office of Chiang Mai Municipality.

The study found that people believed that the aspects of service staff, customers, law and regulations, areas, equipment and office automation did not cause any problems affecting the service quality of national identification card issuing in Local Registration Office of Chiang Mai Municipality.

Additionally, in nowadays service situation, people applying for the identification card were satisfied with the service. They contended that the service quality of Local Registration Office of Chiang Mai Municipality was at a good level in all aspects, namely, service, personnel, area and equipment. However, there were some problems in terms of parking space as well as the little problems of service and personnel that needed to be improved.

With regard to service staff, the findings revealed that there were enough personnel with knowledge, skills and eagerness. However, sometime the staff might be tired and tense because of working load. The commander should be realize and understand their staff and motivated them. Furthermore, the commander should emphasize, examine and give the service skill practice for the service staff to provide their service efficiently and in order to meet the people's demand.