

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การประเมินผลโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
ผู้เขียน	นายวิวัฒน์ อินทร์ไทยวงศ์
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการสินนท์ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา กรรมการ อาจารย์วีรวัฒน์ แพทย์สมาน กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการนำโครงการอำเภอยิ้มไปปฏิบัติในสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 307 คน และจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 คน โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 307 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 1 ครั้งขึ้นไป และมาใช้บริการงานบัตรประชาชน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 7 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำหรือ ลูกจ้างชั่วคราว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท และ 6,001 – 9,000 บาท ในจำนวนที่เท่ากัน และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่นี่เป็นแห่งแรก คิดเป็นร้อยละ 71.43

การศึกษาผลการดำเนินงานของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามโครงการอำเภอยิ้ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ให้ระดับการบรรลุผลการดำเนินงาน การให้บริการ ตามโครงการอำเภอยิ้มในสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากร และ ด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสำนักทะเบียน บรรลุผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบว่า ความไม่พอใจเพียงของทรัพยากร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้ม โดยเฉพาะความไม่พอใจเพียงของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนในสำนักทะเบียน รวมถึงการพัฒนาบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพพร้อม ในการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้ม

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำโครงการอำเภอยิ้มไปปฏิบัติในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาสำคัญอันดับหนึ่ง ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากรหรือวัสดุอุปกรณ์ ส่วนปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สับสนกับป้ายต่างๆ และ ป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อหรือวิธีการติดต่อขอรับบริการเล็กน้อย มองเห็นไม่ชัดเจน

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อดังนี้ 1) การดำเนินการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ บรรลุผลในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ และระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นการให้บริการตามโครงการอำเภอยิ้มในส่วนของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายตามโครงการอำเภอยิ้มไปปฏิบัติในส่วนของสำนักทะเบียนที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงาน และจำนวนบุคลากรประจำที่ปฏิบัติงานผลจากการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพื่อเป็นการแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรหรือวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ ของงานสำนักทะเบียนอำเภอ ไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเอื้อต่อการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

**Independent Study Title** An Evaluation of the Amphoeyim Project in San Sai District  
Registration, Chiang Mai Province

**Author** Mr. Wiwat Inthaiwong

**Degree** Master of Public Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont Chairperson

Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya Member

Lecturer Rawewan Patsaman Member

**ABSTRACT**

The objectives of this study were 1) to investigate the performance of the implementation of the Amphoeyim Project in Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province; 2) to examine factors affecting services due to the Amphoeyim Project in Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province; and 3) to explore problems and obstacles in implementing the Amphoeyim Project in Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province.

The sample of this research was 307 customers and 7 officials working in Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province by employing a questionnaire and an interview as the methodology of the study.

The study indicated that the sample was mostly male, 21-35 years old, and married. They hold a bachelor's degree and earned a living as an employee with an average income of 3,001-6,000 Baht/month. The majority of them were public service recipients coming for registration and identification record in Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province more than 1 time.

Additionally, 7 officials working in Sansai District Registration Office were mostly female, 21-35 years old and graduated a bachelor's degree. Their native habitat was in the North of Thailand. Their positions and working status were permanent or temporary employees with an

average income of 3,001-6,000, 6,001-9,000 and 12,001-15,000 Baht/month equitably. The majority of them (71.43%) had been working here for the first place.

According to the study, most of the respondents rated the performance achievement of the Amphoeyim Project in Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province generally in the high level, namely in environment, resource and service process aspects, at the average point 3.87.

Due to an interview of the officials, the study revealed that inadequate resource was the important factor affecting services of the Amphoeyim Project, particularly insufficient officials and service tools and equipment, including human resource development and officials' service capacity development.

Furthermore, the study indicated that the most important problem in implementing the Amphoeyim Project in Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province was the insufficiency of personnel or tools and equipment (71.43%). Besides, the sampling subjects stated that they were confused with various posters and the service flow charts were too small.

This study had three hypotheses which were 1) the service performance of Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province achieved in the high level; 2) different personal characteristics (sex, age and education) affected opinions toward Amphoeyim Project service in Sansai District Registration Office, Chiang Mai Province; and 3) the most important problems found in implementing Amphoeyim Project were personnel, officials' knowledge, ability and work experience, and limited responsible staff problems. The result of this research was in line with all three hypotheses.

Finally, due to suggestions arising from the study, the researcher asserted that in order to solve the lack of personnel and tools or equipment, there should be a further research concerning the task transfer of the District Registration Office to the Local Administrative Organizations or the Tambon Administrative Organizations to support the working resource allocation.