

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ประสิทธิผลในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
ผู้เขียน	นางสาวเป็ญญาทิพย์ สุวรรณรินทร์
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์เสกสสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอแม่เมาะ” มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการแก่ประชาชน ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 210 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวมว่าที่ทำการปกครองอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับดี คือ เมื่อไปติดต่อขอรับบริการของที่ทำการปกครองอำเภอแม่เมาะ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน มีความสุภาพเป็นมิตร และยังได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน แต่ยังไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร

ด้านการบริการจัดการ พบว่า เมื่อไปติดต่อขอรับบริการจากที่ทำการปกครองแล้ว มีกระบวนการและขั้นตอนที่เป็นระบบชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีการประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้ขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการอย่างทั่วถึง แต่ยังคงขาดการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

ด้านวัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่า ที่ทำการปกครองอำเภอแม่เมาะ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีเอกสาร แผ่นพับ ข้อมูลการให้บริการ แผนที่เส้นทางการให้บริการ ในระดับดี มีสถานที่/พื้นที่และบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อผู้มารับบริการ มีที่นั่งพักเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการและ

ผู้สูงอายุ เช่น ห้องน้ำ ทางขึ้นลง ราวจับ พื้นผิวต่าง สัมผัส สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ที่มาติดต่อ มีน้ำดื่มคอยให้บริการ และมีห้องน้ำที่สะอาด

2. ประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมาก กล่าวคือประชาชนได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็วในการให้บริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมีได้เรียกร้องผลประโยชน์อันมิควรได้ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี มีมารยาท ทั้งบุคคลทั่วไป ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3. ประชาชนผู้มาใช้บริการยังมีความรู้สึกไว้ในสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพสูง ควรปรับปรุงในเรื่องของจิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ แก่ใจระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ข้าราชการเป็นที่พึ่งของประชาชนได้มากขึ้น

Independent Study Title	The Effectiveness in Rendering Public Services of the Provincial Administrative Officials, Mae Mo District, Lampang Province
Author	Miss Piayatip Suwanarin
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Seksin Srivatananukulkit

ABSTRACT

The study, “The Effectiveness in Rendering Public Services of the Provincial Administrative Officials, Mae Mo District, Lampang Province”, was conducted with 3 objectives which were: 1) to analyze the degree of attitudes towards the readiness in rendering public services of Mae Mo District Administration Office, Lampang Province; 2) to analyze the level of peoples’ satisfaction towards the rendering public services of the Administrative Officials, Mae Mo District, Lampang Province; and 3) to examine problems and obstacles of rendering public services of the Administrative Officials, Mae Mo District, Lampang Province. The researcher used questionnaires as an instrument to collect data from 210 service recipients. Findings were summarized as follows:

1. The service recipients contended in overall that the readiness in rendering public services of Mae Mo District Administration Office, Lampang Province, was in a good level. To clarify, the number of administrative officials rendering the public service was sufficient for the service recipients coming to official contact at Mae Mo District Administration Office. The officials were equipped with knowledge and expertise in their duty since they were able to explain and advocate the catering service comprehensibly, friendly, politely and equally. However, it was not quite a quick and convenient service.

Regarding to the service management, the results indicated that there were a systemic step and process of service; an appropriate service time; the good co-ordination; and widely publicized dissemination of information towards the service process. However, the service queue was not performed properly.

In terms of materials, equipment, place and facilities, it revealed that Mae Mo District Administration Office had modern materials and equipment as well as documents, leaflets and maps for delivering service in a good degree. The place/area and environment induced to the service recipients as there were adequate seats, facilities for the disabled and elderly persons, restrooms, ramps, handrails, and different surface floor. The service office was clean and tidy, including drinking water, sufficient parking lot and clean restrooms were also provided.

2. The service recipients, in overall, were satisfied with administrative officials of Mae Mo District Administration Office, Lampang Province in the high level. To illustrate, people received convenient and quick service with useful suggestion, yet without any inappropriate demand for themselves. Besides, the officials were friendly and in a good manner towards the elderly, disability and people in general.

3. The service recipients viewed that at present circumstances, in order to develop the public service to its most effectiveness, the officials' consciousness in rendering service duty, complicated rules and regulation as well as the service process should be improved so that the government would be people's dependency to a greater extent.