

ชื่อเรื่อง **การค้นคว้าแบบอิสระ** ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการ  
ฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางวราภา พวงชมพู

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. อุดมโชค อาษาวิมลกิจ	กรรมการ
อาจารย์ ดร. พจนา พิษิตปัจจา	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 398 ราย

ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากนำแนวคิดการบริการยุคใหม่ของกรมการปกครองที่มุ่งปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เน้นการปรับปรุงบุคลิกภาพ จิตสำนึกในการให้บริการ และการพัฒนาขีดความสามารถ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ เน้นการพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลให้มีมาตรฐาน และการมอบอำนาจการตัดสินใจพร้อมต่อการให้บริการที่รวดเร็วและเป็นระบบ และ 3) ด้านสถานที่ให้บริการ เน้นการจัดสำนักงานให้น่าอยู่ มีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้ามาปรับใช้ นั้น มีประสิทธิภาพในระดับสูง คือสามารถรองรับและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนมากขึ้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ จำแนกตามเพศ ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และภูมิคำเนา พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการทุกประเด็น

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการ  
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนเห็นว่า 1)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่  
สำหรับให้ข้อมูลและสอบถามได้ด้วยวาจา และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเห็นว่าไม่น้อย  
2)ด้านกระบวนการให้บริการ แม้มีการบริการที่รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยกว่าเดิม แต่หากมีปริมาณ  
ผู้รับบริการจำนวนมากก็จะช้าลงตามลำดับ 3)ด้านสถานที่ให้บริการ กรณีผู้รับบริการจำนวนมาก  
อากาศก็จะร้อนอบอ้าว

การศึกษาในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการเปิดจุดบริการ ได้รับการตอบรับจากประชาชนใน  
ระดับที่น่าพอใจ เพราะเป็นการบริการเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวก  
แก่ประชาชนให้มากขึ้น เป็นการดำเนินนโยบายด้านการบริการอย่างเป็นรูปธรรมที่เน้นประชาชน  
เป็นศูนย์กลาง สามารถบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชนที่มีที่ตั้งของที่ว่าการอำเภออยู่ห่างไกล  
ชุมชน ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยรูปแบบการบริการที่เหมาะสม  
มุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

**Independent Study Title** Public Service Effectiveness of Administrative Officers in San Kamphaeng District Service Center, Chiang Mai Province

**Author** Mrs. Warapa Pongchompoo

**Degree** Master of Public Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Seksin Srivatananukulkit Chairperson

Lecturer Dr. Udomchoke Asawimolkit Member

Lecturer Dr. Pojjana Pichitpatja Member

**ABSTRACT**

The objectives of this study on Public Service Effectiveness of Administrative Officers in San Kamphaeng District Service Center, Chiang Mai Province were to; 1) Study the public service effectiveness of Administrative Officers in San Kamphaeng District Service Center and 2) Study the relationship between the personal factors and service effectiveness of the officers in the District Service Center. The sample group of 398 people was selected from those who came for service at the center.

The findings showed that after the public service center had followed the concept of New Generation Service of the Department of Provincial Administration aiming to improve the service in three aspects as follows: 1) service officers; improve their personality, service mind and capability. 2) Service process; develop the information network to meet the standards and their decision making empowerment for a fast and systematic service. 3) The service place; improve the office condition and environment to be more pleasant for a fast and convenient operation, the center's efficiency had reached the highest level. In other words, they supported and responded to the needs and expectations at a higher rate and the people were satisfied with the service.

The study on the relationship between the personal factors of the people who came for the service and the effectiveness of the service based on the gender, frequency of coming for the service, age, education, occupation, status, monthly income, the type of service sought and domicile showed that all of the factors were related to the effectiveness of the service.

The problems and obstacles given in the feedback on the service were as follows: 1) the service officers; there should be more service officers as well as those assigned to provide verbal forms of information; 2) The service process: though the service was dispensed rapidly and consumed less time, the service would likely become slower as the number of clients increased; 3) The service place: The place would become crowded and sweltering if a large number of people came.

Further findings were that the service center had gained a considerable satisfaction from the public as it had adopted a proactive service approach to respond to the needs and facilitate the people. The center had a concrete people-centered service policy and had relieved the problem for the people in the areas where the District Office was situated far from the community. The center had opened an opportunity to provide effective and proper service leading to perfect and excellent service that responds to the people's needs.