ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**

ชื่อผู้เขียน **นายวิรุฬ พรรณเทวี**

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต **สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง**

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกียวกิ่งแก้ว	**ประธานกรรมการ**
รองศาสตราจารย์ ประชิด ณ บางช้าง	**กรรมการ**
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฏฐ์ ชพานนท์	**กรรมการ**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.เพื่อศึกษาการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยระดับพื้นที่ว่ามีความเหมาะสมต่อการให้บริการและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่

2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพและความสำเร็จของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยระดับอำเภอ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ

การศึกษาวิจัยค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ตลอดจนการสัมภาษณ์ โดยที่ประชากรตัวอย่างได้จากผู้ที่ติดต่องานกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย บนอำเภอเมือง จำนวน 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย ที่ทำการปกครองอำเภอเมือง สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมือง และสำนักงานที่ดินอำเภอเมือง จำนวน 160 ราย นอกจากนี้ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่เป็นหัวหน้าส่วนราชการและเจ้า

หน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน เพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานทั้งสี่หน่วยงาน จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ประชาชนจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ปรับปรุงสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย

สำหรับการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าหน่วยราชการได้ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ล้าสมัย ให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ตัวอย่างเช่น การจัดบริการอำเภอเคลื่อนที่ไปยังหมู่บ้านที่ห่างไกลเพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ได้ขอให้หน่วยงานส่วนกลางพิจารณาให้การสนับสนุนงบประมาณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ สมดังภารกิจของกระทรวงมหาดไทยที่ว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”

Independent Study Title	People's Satisfaction toward the Service of the Ministry of Interior's Agencies in Muang District, Mae Hong Son Province.
Author	Mr. Viroon Phantevee
M.A.	Political Science
Examining Committee :	Assoc. Prof. Somsak Keawkingkeo Chairman
	Assoc. Prof. Prachid Na Bangchang Member
	Assist. Prof. Nat Chaparnond Member

Abstract

The study on "People's Satisfaction toward the Service of the Ministry of Interior's Agencies in Muang District, Mae Hong son Province" has the following objectives :

1. to study the rendering of services by Ministry of Interior's agencies to the local public in order to assess their suitabilities to the locality and to the accordance with the new constitution.

2. to study the levels of satisfaction of the local public in receiving the government services.

3. to use the study's results to improving the level of efficiency and achievement of carried out works of Ministry of Interior's agencies at district level.

Field research methodology is used in the gathering of data and information of this independent study. The study's samples are local people who come to receive services form 4 agencies which are under the jurisdiction of Ministry of Interior, they are: Office of Muang District, Muang District Police Station, Office of Muang District Community Development and Office of Muang District Land. The total number of the sample size is 160 cases. In addition, field interviews of 15 Chiefs of Administration Branches are conducted to gather relevant insights and comments.

The study finds that 70 studied local people or 43.8 percent of the samples express their dissatisfaction to the quality of the received services while 90 people or 56.3 percent express satisfaction. The interviewed samples also give suggestions that improvements should be made in the following areas such as: work place, facilities, public relations, personnel administration and abandonment of obsolete regulations.

As for the interviews of Chiefs of Administrative Branches, the majority of the samples confirm that a lot of obsolete regulations have been revised so as to better serve the local public and are in line with the principles of the new constitution. For example, the catering of district mobile services in order to serve the local people on site in remote areas, The provision of conveniences in receiving government services, the keeping of cleanliness in the work place, the change in attitude in being public servants, etc. More over, provincial branches have requested more logistic and budget support form the central government in order to fulfill the duties in servicing the public as the saying of the Ministry of Interior's motto which reads: get rid of grievances and promote happiness.