

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางเดือน แสงหาทรัพย์

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐ ชพานนท์ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว กรรมการ
รองศาสตราจารย์ประชิด ณ บางช้าง กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของแขวงเมืองรายของประชาชนว่าเป็นอย่างไร เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการของแขวงเมืองราย เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตแขวงเมืองราย จำนวน 399 คน ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 4 นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพค้าขาย มีระดับรายได้ 3,000 – 5,000 บาทต่อเดือน อาศัยอยู่ในแขวงเมืองรายมากกว่า 20 ปี

ผลการศึกษาพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังการให้บริการของแขวงเมืองรายเทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของแขวงเมืองรายมีการพูดจาสุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับประชาชนผู้มารับบริการ และมีความคาดหวังในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นจะต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ตลอดจนคาดหวังในการได้รับข้อมูลและข่าวสารการบริการทางราชการอย่างชัดเจนสมบูรณ์

นอกจากนั้นพบว่าประชาชนมีความคาดหวังในสถานที่บริเวณที่รับรองประชาชนผู้มารับบริการและสภาพแวดล้อมบริเวณที่ตั้งแขวงเมืองรายอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ห้างทำงานของแต่ละฝ่ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมที่จะให้บริการประชาชน

สรุปผลการศึกษาค้างนี้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของแขวงเมืองรายอยู่ในระดับดีและมีความคาดหวังในการให้บริการของแขวงเมืองรายจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากมีการปรับปรุงและแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่แขวงเมืองรายในด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นผู้อำนวยการให้ความสะดวก บริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เอกสารราชการมีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ตามมาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะประชาชนคาดหวังในการบริการเชิงรุก ด้วยรูปแบบวิธีการให้การบริการประชาชนในพื้นที่เขตรับผิดชอบ และเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน

Independent Study Title	The Expectation of the People in Meng Rai District of the Services from Chiang Mai Municipality.		
Author	Mrs. Duan Sawanghasup		
M.A.	Political Science		
Examining Committee	Assistant Professor Nat Chapanond	Chairman	
	Associate Professor Somsak Keawkingkeo	Member	
	Associate Professor Prachid Na Bangchang	Member	

Abstracts

The objective of this individual study was to study about the effectiveness service of the Meng Rai District. It was also to obtain the problems and weaknesses in the service of the District Office, and to find out the solutions for those problems for the more effective service for the pleasure of the people. The population of the study was 399 residences of the Meng Rai District. It can be concluded that:

The majority of the population was female, age between 41 – 50 years old with the education level of Prathom 4 (Grade 4). They were Buddhist with the occupation of merchant, salary range between 3,000 – 5,000 Bht per month. They resided in Meng Rai District for more than 20 years. The sample group expected much on the service of the Meng Rai District, Chiang Mai municipality. They expected the officer to be polite, humble with the friendly relationship with the people who come for service. They also expected the suggestion on the important documents required by the officer. To receive the full information and the news on the bureaucracy administration was also their expectation.

On the part of the service area and the environment of the Meng Rai District, the sample group wanted the Office to be in the goon and clean environment. The working space and service area of each department should be clean and be in order for the best service.

The findings of this study was the sample group was satisfied and think that the service of the Meng Rai District was well effective. It was a prove for the hypothesis that has been set at first. There were some problems and weaknesses found on the service of the officers. However, it was found that the sample group was satisfied with the politeness hospitality, and also the active service with the in complicate process that was able to be verified in the universal standard.

The suggestion of this study is the population had much expectation in the improvement of the service system in initiative manner. The improvement could be made in the form of the service process in the authorized area to help developing the better relationship between government and private sectors including developing a good impression for the people.