

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
พัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางวนิดา ดั่งอิน

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ไพรัช ตระการศิริพันธ์ กรรมการ

อาจารย์ จิระ ประังเขียว กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอ
สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนในระดับอำเภอ 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการ
ออกแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 200 ชุด และได้
แบบสอบถามคืน จำนวน 195 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ซึ่งในการสอบถามจะทำโดยการ
สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และศึกษาจากข้อมูล สถิติการรายงานผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนิน
กิจกรรมโครงการและตามคำรับรองปฏิบัติราชการ ระหว่างปี พ.ศ.2547 – 2549 และแบบสอบถาม
เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนเพื่อสอบถามปัญหาอุปสรรคการพัฒนาองค์การที่ส่งผลถึงคุณภาพ
การให้บริการ จำนวน 7 ชุด รวมถึงการเข้าร่วมสังเกตการณ์ ร่วมปฏิบัติงานในการให้บริการใน
ฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ของผู้ศึกษา เพื่อจะได้ข้อมูลที่แท้จริงของการปฏิบัติงานการ
ให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ และการบรรยายจากข้อมูลสถิติ และคำรับรองปฏิบัติราชการ ผลการศึกษาพบว่า

การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพง ในภาพรวมส่วนใหญ่เกือบทุกด้าน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านกระบวนการให้ความรู้แก่ประชาชน การส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารจัดการชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้ การบริการด้านการพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กร เครือข่ายชุมชนและชุมชนเข้าสู่ระบบมาตรฐานงานชุมชน (มชช.) การบริการด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ การบริการส่งเสริมอาชีพของชุมชน และพึงพอใจในพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง ไม่ถือตัว เป็นพฤติกรรมที่ผู้มารับบริการมีความรู้สึกอบอุ่นใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์เอกสารข้อมูล สถิติ การดำเนินกิจกรรม โครงการ และคำรับรองปฏิบัติราชการ พบว่าภาพรวมส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ แต่มีบางประเด็น คือ งานบริการด้านพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชน กลุ่มองค์กร เครือข่ายชุมชน และชุมชนสมัครและผ่านการประเมินได้รับการรับรองตามมาตรฐานงานชุมชน และ จำนวนผู้มาใช้บริการด้านข้อมูล และสารสนเทศ

ปัญหาอุปสรรคในส่วนของการให้บริการประชาชน และจากการพัฒนาองค์กรจากปัจจัย 6 ด้านของหน่วยงานที่จะส่งผลถึงการให้บริการ พบว่าทั้ง 2 ส่วน นั้นส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา มี ในส่วนของการพัฒนาองค์กร บางประเด็นที่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านวัฒนธรรม การจัดการองค์กร ภาวะเป็นผู้นำ ส่วนที่มีปัญหาน้อย คือ ปัญหาการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างพื้นฐาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์

Independent Study Title Quality Assessment of Service of Community Development
Office, San Kamphaeng District, Chiang Mai Province

Author Mrs.Wanida Duang-In

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Seksin Srivattananukulkit Chairperson

Associate Professor Pairat Trakansirinont Member

Lecturer Chira Prangkie Member

ABSTRACT

The purposes of this independent study were 1) to evaluate the service efficiency of the community development officers and 2) to study the problems that cause the effects to the service efficiency of the community development officers of San Kamphaeng District, Chiang Mai Province.

Results from the study with methods : the studying of information with statistic of outputs and outcomes, the delivering of questionnaires to 7 community development officers, the joint observation as the colleague, has revealed the true information about the service efficiency of Community officers. At the evaluation process, 195 from 200 questionnaires (97.50%) were delivered to people came to the office. The analyzed information from the computer processing, the description of statistic information and the working certification revealed that :

According to the feedback from people serviced by the officers, the measurement for overall service efficiency was on the “good” level .The mentioned service contained the aspects of knowledge transferring, the promotion and development of community management with the self sufficient aspect, the development of community leaders, organizations, networks, the information service and the promotion of jobs and professions development to the community.

The mentioned feedback also represents the level of people's pleasure to the warmth service of the officers as well.

Results from the analyzed information, statistics, activities, projects and working certification, revealed that these factors had reached the expected goals. However, the feedback about the service for the development of community leaders, organizations, community networks and communities that was certified by the standard of community management, were on the "fair" level.

Furthermore, the public service and the 6 factors of organization development had not been effected by problems. The "middle" level of problems was found at the structure of the organization development which include the organization cultures, the leadership management. The "lower" level of problems were about the communication, infrastructure and the human resources management.