

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่
ผู้เขียน นายสุกพล จันทร์ภิรมย์
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร. โกสุมภ์ สายจันทร์ กรรมการ
รองศาสตราจารย์สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการปรับการให้บริการ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการปรับการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน 300 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 37 คน โดยแบบสอบถามมี 2 ชุดชุดแรก สำหรับสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ชุดที่สองสอบถามประชาชนผู้รับบริการ ในแต่ละชุดประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ สำหรับเจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูลส่วนบุคคลอายุราชการ ตอนที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ให้แสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สำหรับแบบสอบถามประชาชนตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 27.0 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.0 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 5,000 – 9,999 บาท ร้อยละ 35.0 อาชีพส่วนใหญ่ รับจ้าง ร้อยละ 31.3 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 40.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 59.5 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 9,999 บาท ร้อยละ 54.1 อายุราชการอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 45.9

2. ค่าเฉลี่ยของประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก และมีความเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ อยู่ในระดับที่ให้ความพึงพอใจมาก ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีความเห็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้านการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับที่เต็มใจให้บริการในระดับที่มาก และเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะเสียสละเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับที่มากด้วย และเจ้าหน้าที่เห็นว่าการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างความขัดแย้งต่อครอบครัวแต่ประการใดและยอมเสียสละเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการโดยไม่มีผลกระทบต่อครอบครัวแต่อย่างใด ถึงแม้ว่าจะมีค่าตอบแทนที่ได้รับจากการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. ทั้งนี้ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและควรปฏิบัติเช่นนี้ตลอดไปสิ่งที่เทศบาลนครเชียงใหม่ต้องให้ความสำคัญคือสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่นอกเหนือจากที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครเชียงใหม่สามารถดำเนินการได้ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

Independent Study Title Evaluation of Service Adjustment in Public Service of the
Chiang Mai Municipality

Author Mr. Supapol Chanpirom

Degree Master of Arts (Political Economy)

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Seksin Srivatanukulkit Chairperson

Associate Professor Dr. Kosum Saichan Member

Associate Professor Somsak Keawkingkeo Member

ABSTRACT

This independent study is designed to evaluate service adjustment in public service of the Chiang Mai Municipality in respect of registration and identification card service. It is undertaken to study problems and obstacles in implementation of service adjustment, and to suggest how to tackle those problems and obstacles in implementation of service adjustment of the Chiang Mai Municipality

Devices for the study are questionnaires which are distributed to 300 people who came for such service as well as 37 service officers. The questionnaires are divided into two sets: the first set is determined for operating officers and the second for service recipients. Each of them consists of three parts of the subject matter: the first part deals with personal data of the respondents, such as sex, age, education level, monthly income, occupation etc, and adding the tenancy period for government officials; the second is meant for the officers to express their opinions regarding various issues on public service; and the third is the open-ended questions designed for the respondents to express their opinions and suggestions. While the second part of questionnaires for the service recipients is the open-ended questions for the respondents to give their opinions on the service adjustment. The study results revealed as follows:

1. Most of those who came for the service, or 27.0 percent of them, range between 41-50 years of age; the majority of service recipients, or 31.0 percent of them, finished a bachelor's

degree; much of their monthly income, or 35.0 percent of it, is between 5,000-9,000 baht; and most of their careers, or 31.3 percent of them, are waging labor. As for the service officers, the majority of officers, or 40.5 percent of them, are under 20 years of age; the majority of their education level, or 59.5 percent of it, are less than a bachelor's degree; much of their income per month, or 54.1 percent of it, is between 5,000-9,999 baht; and much of their tenancy period or 45.9 percent of it, is about 1 to 5 years long.

2. The recipients' satisfaction toward the officer performance are rated in average at high scale, and their opinions expressed toward the facility for those who came for the service is also rated at high scale. While the service officers expressed their views that officers' performance of the Chiang Mai Municipality is rated at high scale. In addition, the officers are ready to devote their time for service performance at high level as well; they voiced their opinions that their operations did not cause any conflict to their family, and wholeheartedly devoted their time for service work without any affect on their family, although the reward for their performance is seen at medium level.

3. However, the majority of people expressed their opinions that the performance of the service officers are useful for those who come for service and such practice should be carried on in this manner. What the Chiang Mai Municipality has to stress includes the facilities that are beyond the manipulation of the Chiang Mai Municipality officers, such as Xerox machine and so forth