

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการ  
ฝ่ายปกครอง: กรณีศึกษา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายรัฐพล นราดิศร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์	วงษ์บูรณาวิทย์	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์	ลดาวลัย ฌ อยุธยา	กรรมการ
อาจารย์ ดร.ปรีชา	เจ็งเจริญ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง "ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองเมืองเชียงใหม่" ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา การบริการประชาชนด้านงานบริการตามภารกิจของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของกรมการปกครองในระดับอำเภอ 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการให้บริการประชาชน 3) เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานไว้ 3 ข้อ คือ 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับภูมิหลังของผู้ให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนยังขาดความพร้อมที่จะทำหน้าที่ให้บริการประชาชน 3) ประชาชนยังไม่พึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง

สำหรับปัจจัยที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ความพร้อมในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ เกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ และความรับผิดชอบ ที่ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่มีอยู่ และระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของประชาชนผู้มารับบริการจากฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยได้เก็บข้อมูลภาคสนาม ตามแบบสอบถามที่ได้กำหนดขึ้น จากประชากรที่ใช้ในการศึกษาซึ่ง ได้แก่

ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยกำหนดจำนวนตัวอย่าง วันละ 5 ราย เป็นจำนวน 30 วัน รวมจำนวนแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 150 ชุด และเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ตามภารกิจของกรมการปกครองโดยตรง ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 15 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้ให้บริการ มีความรู้สึกพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน
2. ประชาชนผู้ให้บริการความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาระบบการบริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไขระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อกับทางราชการ
3. ประชาชนผู้ให้บริการ มีความต้องการให้รัฐจัดระบบการบริการเพิ่มเติม นอกเหนือ จากการบริการตามปกติ ณ ที่ว่าการอำเภอ คือ ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการ บ้างเป็นครั้งคราว เช่น ในวันเสาร์ เป็นต้น ต้องการจัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้นตามหมู่บ้านใน ชนบท ต้องการให้จัดบริการเขียนคำร้องต่างๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ต้องการให้จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อกับราชการแก่ประชาชน ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่การติดต่องานต่าง ๆ แก่ประชาชน
4. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่อง บทบาท อำนาจหน้าที่ และมีจิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ยังคิดว่า ข้าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้การเคารพ
5. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังพอที่จะมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการประชาชน และยังมีความรู้สึกที่ว่า ข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชน
6. ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคิดเห็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่สถานที่ในการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ คับแคบ จึงอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

**Independent Study Title**    The Effectiveness in Delivering Public Services of the Local Administrative Officials: A Case Study of Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai

**Author**                            Mr. Rattapol Naradisorn

**M.P.A.**

**Examining Committee**

Assoc. Prof. Dr. Chakrapand Wongburanavart	Chairman
Assoc. Prof. Siripong Ladavalya Na Ayuthya	Member
Lect. Dr. Preecha Jengjalern	Member

**Abstract**

The study entitled “The Effectiveness in Delivering Public Services of the Local Administrative Officials: A Case Study of Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai” has scope of the study regarding public service delivery according to the task of the Department of Local Administration. Its objectives are divided into three as follows:

- 1) to study public service delivery problem at district level according to the task of Department of Local Administration.
- 2) to investigate causes or constituent factors of such problem in public service delivery.
- 3) to use results of the study as suggestions for improving the public service delivery.

In this study the researcher has established three hypotheses: 1) public service beneficiary satisfaction depends on individual backgrounds, 2) officials concerned lacks readiness for carrying out their duty, and 3) people are not satisfied with duty performances by the administrative officials.

The factors, which are used by the researcher for this study, include the administrative officials' readiness for public service delivery in Amphoe Mueang Chiang Mai with regard to their attitude, understanding, and responsibility. In addition, degree of satisfaction in public service delivering of those who received services from the administrative officials in the study area is included. Field work data are collected and one hundred and fifty sets of questionnaire are constructed, on which interviewing the public service recipients is based. Five samplings are interviewed each day. So 150 samplings are finished in 30 days. Additionally, 15 administrative officials who are responsible for such duty are also included in the study. Its results are summarized as follows:

1. The service recipients are very satisfied with the service catered to them and with duty performance of the administrative officials who are responsible for the public service.
2. The service recipients are opined that in present circumstances, in order to develop public service to its most effectiveness the government should develop or promote in connection with providing the public with knowledge and understanding about regulations and contacting process in service requests. Modern technology system should be procured; the responsible officials should also be installed with awareness of their duty performance. Additionally, complicated and overlapped rules and regulations should be amended. An appropriate number of personnel is rather important and the service location has to be convenient for those who come for official contact.
3. The service recipients demand the government provide an additional service at the district office apart from the usual one. For instance, an overtime service should occasionally be provided on Saturday or others. Besides, additional mobile service units have to be organized and catered to villages

in rural area; form-fill up service has to be also provided to the illiterate free of charge; occasional training or meeting has to be held in order to provide the public with knowledge on official contact. Moreover, official contact circulars should be produced and distributed to the public.

4. The administrative officials in Amphoe Mueang, Chiang Mai seemed to have a low degree of attitude and value in terms of role, authority, and consciousness in delivering the public service. This is because, most of them think, the government officials are a respectable person, whom the people should pay respects to.
5. Some of the administrative officials in Amphoe Muang, Chiang Mai have however understood that their real duty is to render service to the public and also felt that the government officials are public servants.
6. The administrative officials in Amphoe Muang, Chiang Mai also feel that working environment, that is, the public service office at the Administrative Office, Amphoe Muang, Chiang Mai is rather crowded, which may cause trouble in duty performance by the administrative officials who are responsible the task.