

ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร :

ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง

Effectiveness of Service Delivery System of District Office

in Middle Area of The Bangkok Metropolitan Administration :

A Case Study of Prakanong District Office

วิทยานิพนธ์

โดย

นางสาวกุลวดี พูลแสน

เสนอต่อคณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)

พุทธศักราช 2538

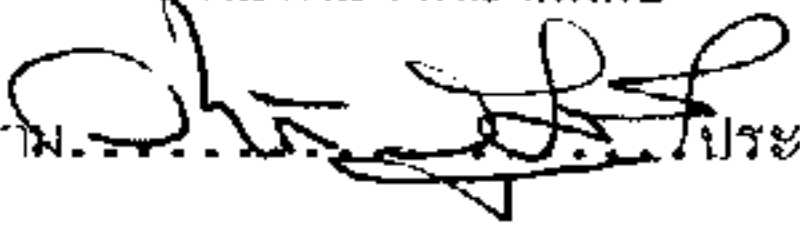
วิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง
 กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง

: Effectiveness of Service Delivery System of
 District Office in Middle Area of The Bangkok
 Metropolitan Administration : A Case Study of
 Prakanong District Office

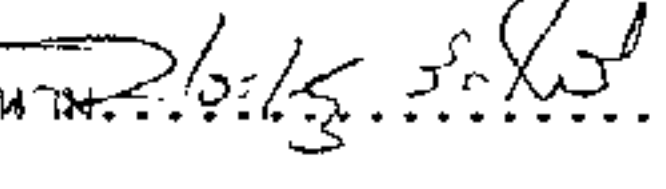
โดย : นางสาวกุลวดี พูลเสน
 : Miss Kulwadee Pulsane

นักศึกษาคณะพัฒนาสังคม : ภาคปกติ รุ่นที่ 15 รหัส 520361008

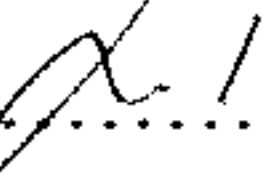
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรรับ
 เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลึกซึ้งเพื่อพัฒนาบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) ได้

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
 ลงนาม..........ประธาน
 (อาจารย์วิชัย รูปชาติ)

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

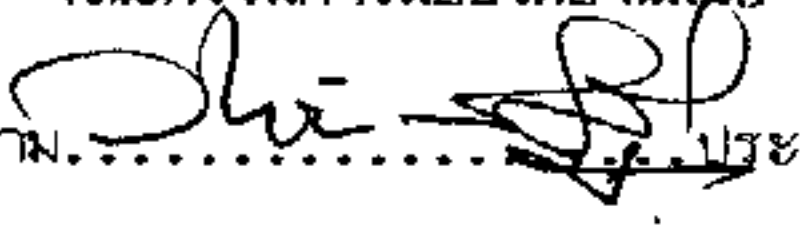
ลงนาม..........ที่ปรึกษา
 (อาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี)

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

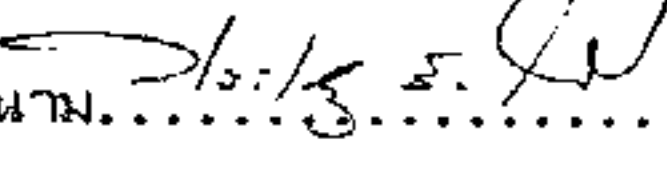
ลงนาม..........ที่ปรึกษา
 (อาจารย์ ดร. ชัยพร พิบูลศิริ)

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

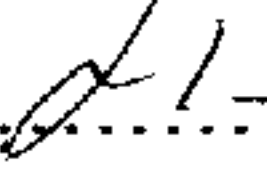
คณะพัฒนาสังคมอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
 พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
 ลงนาม..........ประธาน
 (อาจารย์วิชัย รูปชาติ)


วันที่ 14 สิงหาคม 2538

ลงนาม..........กรรมการ
 (อาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี)

วันที่ 14 สิงหาคม 2538

ลงนาม..........กรรมการ
 (อาจารย์ ดร. ชัยพร พิบูลศิริ)

วันที่ 14 สิงหาคม 2538

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลึกซึ้ง
 รองศาสตราจารย์..........คนปดี่

(นายสากล จรรย์วิทยานนท์)

วันที่ 8... พ.ค. 2538

บทคัดย่อ

| | |
|-------------|--|
| วิทยานิพนธ์ | : ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง |
| โดย | : นางสาวกุลวดี พูลแสน |
| ชื่อปริญญา | : พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) |
| วิชาเอก | : การจัดการการพัฒนาสังคม |
| ปีการศึกษา | : 2538 |

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการ 2) เหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพระโขนง ทั้งใน ส่วนของบริการด้านสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้านและ 3) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปสู่ข้อ เสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพระโขนง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กล่าวคือใน เชิงปริมาณเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการโดย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสำรวจ ส่วนข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูป ร้อยละ ส่วนเชิงคุณภาพนั้นเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบกับการ สังเกตและการศึกษาจากข้อมูลเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มงานโยธา มีประสิทธิภาพด้านวัตถุประสงค์ระดับสูงและด้านอัตวิสัยระดับค่อนข้างต่ำ
2. กลุ่มงานอนามัย มีประสิทธิภาพด้านวัตถุประสงค์และด้านอัตวิสัยอยู่ในระดับสูง
3. กลุ่มงานรายได้ มีประสิทธิภาพด้านวัตถุประสงค์ระดับกลางและด้านอัตวิสัยระดับสูง
4. กลุ่มงานปกครอง มีประสิทธิภาพด้านวัตถุประสงค์ระดับสูงและด้านอัตวิสัยระดับค่อนข้างต่ำ
5. กลุ่มงานทะเบียน มีประสิทธิภาพด้านวัตถุประสงค์และด้านอัตวิสัยระดับสูง
6. กลุ่มงานรักษาความสะอาด มีประสิทธิภาพด้านวัตถุประสงค์ระดับกลางและด้านอัตวิสัย อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ส่วนสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับระดับประสิทธิผลการให้บริการนั้น พบว่าเกิดขึ้นเนื่องจาก เหตุปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

1) ด้านระบบการให้บริการ เกิดจากเหตุปัจจัยของ ความไม่เพียงพอทั่วถึงและความไม่พัฒนา ก้าวหน้า

2) ด้านกระบวนการให้บริการ เกิดจากเหตุปัจจัยของ ความไม่รวดเร็วทันขั้นตอน ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่อง และความไม่ปลอดภัยในการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เกิดจากเหตุปัจจัยของ ความไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และความไม่เสมอภาค เสมอหน้า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้สำนักงานเขตพระโขนง ควรเร่งปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมบริการต่าง ๆ ในกลุ่มงานที่มีระดับประสิทธิผลต่ำ โดยเฉพาะงานควบคุมสิ่งแวดล้อมและมลภาวะ และงานบริการด้านถังและที่ทิ้งขยะ อีกทั้งเสนอแนะในเรื่องของการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยการนำวัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ในอันที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ในส่วนของกระบวนการให้บริการนั้น ควรเน้นการลดขั้นตอนการให้บริการให้มีลักษณะสั้นลงและง่ายขึ้น ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ก็ควรจะมีการจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น

ABSTRACT

THESIS : Effectiveness of Service Delivery System of District Office in Middle Area of The Bangkok Metropolitan Administration : A Case Study of Prakanong District Office

BY : Miss Kulwadee Pulsane

DEGREE : Master of Arts (Social Development)

MAJOR : Social Development Management

ACADEMIC YEAR : 1995

The purpose of this study were to find out 1) the level of effectiveness of service delivery system 2) the factors involving to the level of effectiveness of services delivery system, both of public utility services and specific services, and 3) the recommendation of the study leading to improve policy and implementation of services

This study was intended to be both quantitative and qualitative approaches. The quantitative method study on the satisfaction of the people about service activities by using the questionnaires and then interpretation was descriptive statistics such as percentage. For the qualitative method, the data was conducted from the district office by depth interviews, observation of the researcher ,including the study of papers concerned.

Results

1) **Civil engineering work** Objective effectiveness was at a high level while subjective effectiveness was at a rather low level.

2) **Public health work** Both objective and subjective domains were at a high level.

3) **Revenue collection work** Objective effectiveness was at a middle level while subjective effectiveness was at a high level.

4) **Administration work** Objective domain was at a high level while subjective domain was at a rather low level.

5) **Registration work** Both objective and subjective domains were at a high level.

6) **Cleanliness work** Objective domain was at a middle level and while subjective domain was at a rather low level.

Regarding to the factors that caused the level of the effectiveness, we found that the factors caused all 3 service aspects of system, process and personnel.

1) **Service system aspect** caused by lack of sufficiency and services progress.

2) **Service process aspect** caused by red tape, continuity and safety.

3) **Personnel aspect** caused by lack of officer's attention and equality

Recommendations

For the research finding, the Prakanong District Office should improve all services of low effectiveness such as environment control and garbage bin arrangement. In addition, the district office should improve service system by supporting advance office automations in order to please the recipients ; about service process should reduce the procedure in order to speed up the service; and finally, personnel should be held training in order to gain more knowledge , attitude and responsibility for better services.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ความกรุณาของผู้มีพระคุณหลายท่าน จึงขอแสดงกิตติกรรมประกาศ ดังนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์วิชัย รูปชาติ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้ความรู้และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ยิ่ง จนงานวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณอาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี อาจารย์ ดร.ชัยพร พิบูลศิริ ที่ได้ให้ข้อคิดและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านในคณะพัฒนาสังคม ที่ได้อบรมและถ่ายทอดความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา

ขอขอบพระคุณ ท่านผู้อำนวยการเขต และเจ้าหน้าที่ของเขตพระโขนงทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และให้ข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี รวมทั้งประชาชนผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจทุกท่าน

คุณความดีอันเกิดขึ้นจากการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ขอมอบแด่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมทั้งคุณพ่อ คุณแม่และสมาชิกในครอบครัวทุกท่านอันเป็นที่รักยิ่ง และเป็นกำลังใจในการทำงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

กุลวดี พูลเสน

สิงหาคม 2538

คำนำ

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่น ถือเป็นระบบการปกครองที่มีความสำคัญต่อการเมืองการปกครองประเทศอย่างมาก ในฐานะที่เป็นองค์การระดับท้องถิ่นที่ใกล้ชิด และเกี่ยวข้องกับชีวิตประชาชนโดยตรง ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง เนื่องจากต้องทำหน้าที่ให้บริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ทันทั่วถึง ดังจะเห็นได้จากกรณีของกรุงเทพมหานคร ในฐานะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในรูปแบบมหานคร (Metropolitan) ซึ่งเป็นรูปแบบพิเศษสำหรับเมืองขนาดใหญ่ที่มีความเจริญและปัญหาชุมชนเมืองมาก ต้องรับผิดชอบภาระหน้าที่อันใหญ่หลวงในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนในฐานะที่เป็นเมืองศูนย์กลาง และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศโดยรวมเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นต้องยิ่งที่กรุงเทพมหานครจะต้องมีการจัดรูปแบบการบริหารงานให้หน่วยงานในระดับรองลงมารับผิดชอบ และทำหน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนเพื่อแบ่งเบาภาระของกรุงเทพมหานคร ซึ่งในที่นี้ก็หมายถึงสำนักงานเขตนั่นเอง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่จำนวนทั้งสิ้น 38 เขต ของกรุงเทพมหานคร

แต่สำหรับในการศึกษาคำนี้ก็จะศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานเขตพระโขนง โดยจะทำการศึกษาในหัวข้อเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระโขนง ว่าการดำเนินงานของสำนักงานเขตนั้นมีประสิทธิภาพน้อยเพียงไร และอะไรเป็นเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดการมีหรือไม่มีประสิทธิภาพของการให้บริการ ของสำนักงานเขตพระโขนง เพื่อจะนำผลการศึกษาที่ได้ ไปพัฒนาปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเขต และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในขั้นต่อไป

กุลวดี พูลเสน

สิงหาคม 2538