

ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน

กรุงเทพมหานคร :

ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง

Effectiveness of Service Delivery System of District
Office in Inner Area of the Bangkok Metropolitan
Administration : A Case Study of Dindaeng District Office

วิทยานิพนธ์

โดย

นางสาวพจณี วีระวัฒน์สกุล

เสนอต่อคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดุษฎี

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

พ.ศ. 2538

วิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน
 กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง
 : Effectiveness of Service Delivery System of
 District Office in Inner Area of the Bangkok
 Metropolitan Administration : A Case Study of
 Dindaeng District Office

โดย : นางสาวพจนีย์ ธีระวัฒน์สกุล
 : Miss Pohjane Teerawatsagul

นักศึกษา คณะพัฒนาสังคม : ภาคปกติ รุ่นที่ 15 รหัส 520361017

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรรับ
 เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) ได้

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

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

ลงนาม.....ที่ปรึกษา
 (อาจารย์ประเสริฐ รักไทยคี)

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

ลงนาม.....ที่ปรึกษา
 (อาจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร)

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

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

วันที่ 14 สิงหาคม 2538

ลงนาม.....กรรมการ
 (อาจารย์ประเสริฐ รักไทยคี)

วันที่ 14 สิงหาคม 2538

ลงนาม.....กรรมการ
 (อาจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร)

วันที่ 14 สิงหาคม 2538

คณะพัฒนาสังคมอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
 พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

รองศาสตราจารย์.....คณบดี
 (สากล จรรย์วิทยานนท์)

วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2538

บทคัดย่อ

- วิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง
- โดย : นางสาวพจนีย์ ชีระวัฒน์สกุล
- ชื่อปริญญา : พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
- วิชาเอก : การจัดการการพัฒนาสังคม
- ปีการศึกษา : 2538
-

รายงานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง มีวัตถุประสงค์ที่จะทราบถึงระดับประสิทธิผล ขั้นตอน กระบวนการให้บริการ ตลอดจนเหตุปัจจัยของประสิทธิผลต่อกิจกรรมบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตดินแดง ซึ่งเป็นเขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาได้ทำการเลือกตัวอย่างจำนวน 1,800 ครัวเรือน แบ่งเป็น บริการสาขาสุขภาพ 1,030 ครัวเรือน ใช้หลักกระจายตามพื้นที่ตามถนนสายหลักและเลือกตัวอย่างมีระบบ โดยมีกลุ่มที่มีฐานะเศรษฐกิจระดับล่าง 510 ครัวเรือน บริการเฉพาะด้าน 770 ครัวเรือน ใช้หลักแบบกำหนดโควตาจากรายชื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการและสุ่มแบบบังเอิญ ๗ สำนักงานเขต การวิเคราะห์ข้อมูล มุ่งวัดระดับประสิทธิผลของการให้บริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์เป็นด้านหลักโดยการวัดจากเวลาในการให้บริการเทียบกับเกณฑ์ของเขต และด้านทัศนียภาพเป็นด้านรอง โดยพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ

ผลการศึกษา พบว่า

กิจกรรมบริการของสำนักงานเขตดินแดง 6 กลุ่มงาน มีระดับประสิทธิผลด้านวัตถุประสงค์และทัศนียภาพ ใน ระดับสูง ระดับค่อนข้างสูง ดังนี้

1. กลุ่มงานโยธา มีประสิทธิผลทางด้านวัตถุประสงค์และทัศนียภาพอยู่ใน ระดับสูง
2. กลุ่มงานรักษาความสะอาด มีประสิทธิผลทางด้านวัตถุประสงค์และทัศนียภาพอยู่ใน ระดับสูง
3. กลุ่มงานรายได้ มีประสิทธิผลทางด้านวัตถุประสงค์อยู่ใน ระดับกลาง แต่มีประสิทธิผลทางด้านทัศนียภาพอยู่ใน ระดับสูง

4. กลุ่มงานอนามัย มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์ใน ระดับสูง แต่มีประสิทธิภาพด้าน วัตถุประสงค์ใน ระดับค่อนข้างสูง

5. กลุ่มงานปกครอง มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์ใน ระดับสูง แต่มีประสิทธิภาพด้าน วัตถุประสงค์ใน ระดับค่อนข้างสูง

6. กลุ่มงานทะเบียน มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์และวัตถุประสงค์อยู่ใน ระดับสูง แต่ในทางปฏิบัติยังคงมีกิจกรรมบริการย่อย ๆ ที่ยังมีปัญหาการดำเนินการอยู่เมื่อพิจารณาแบบ สำนวณความพึงพอใจของประชาชนในสำนักงานเขตดินแดงพบว่า เหตุปัจจัยส่วนใหญ่ที่ไม่พึงพอใจจะ เป็นเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านสาธารณูปโภคด้านกลุ่มงานโศกฯ กลุ่มงานรักษาความสะอาด และกลุ่มงานอนามัยมากขึ้นแล้วแต่การบริการด้านระบบ กระบวนการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใน กิจกรรมนั้น ๆ

ส่วนสาเหตุของการไม่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากความไม่พึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการดังกล่าวข้างต้นที่สำคัญแยกตามกลุ่มงาน ดังนี้

กลุ่มงานโศกฯ คือ 1) การบริการที่พัฒนาก้าวหน้า 2) ความสะดวกในการขอรับบริการ และ 3) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

กลุ่มงานรักษาความสะอาด คือ 1) บริการที่พัฒนาก้าวหน้า 2) การบริการเพียงพอทั่วถึง 3) ความสะดวกในการขอรับบริการ และ 4) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

กลุ่มงานอนามัย คือ 1) การบริการเพียงพอทั่วถึง 2) ความสะดวกในการขอรับบริการ 3) การบริการสม่ำเสมอต่อเนื่อง และ 4) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

กลุ่มงานปกครองคือ 1) การบริการเพียงพอทั่วถึง 2) ความรวดเร็วขั้นตอนของงานบริการ 3) ท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ และ 4) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

กลุ่มงานรายได้ คือ 1) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และ 2) ความรวดเร็วขั้นตอนของ งานบริการ

กลุ่มงานทะเบียน คือ 1) การบริการที่พัฒนาก้าวหน้า 2) การบริการเพียงพอทั่วถึง 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของงานบริการ และ 4) ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย

นโยบายงานบริการของกรุงเทพมหานคร ควรมีการสานต่อนโยบายเดิม โดยมีกลไกกฎหมายรองรับ ปัญหาการประสานงานและความเหลื่อมล้ำในอำนาจหน้าที่ การบริหารงานระหว่างสำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดคอบทมาษอำนาจตามกฎหมาย หรือข้อบัญญัติที่ชัดเจนในการดำเนินการ **ปัญหาด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม** ควรมุ่งองค์การรองรับที่เอกเทศ ออกจากกลุ่มงานอนามัย ตลอดจนสรรหาบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน การพัฒนาบุคลากรและความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาควบคู่กันไปพร้อม ๆ กัน และวางแผนด้านงบประมาณที่ทันสมัย และวางแผนใช้บริการเอกชนมากยิ่งขึ้น ภายใต้งบประมาณที่เหมาะสมและปริมาณงานที่จำเป็น

เชิงปฏิบัติ

กิจกรรมบริการของสำนักงานเขตส่วนใหญ่ มุ่งเน้นบริการประชาชนในด้านเอกสาร ประชาสัมพันธ์ บุรุษซ่อมแซม อนามัยและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและเท่าทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ควรดำเนินการจัดตั้งหน่วยเฉพาะกิจ และเกณฑ์มาตรฐานเวลาดำเนินการในงานที่เร่งด่วนจำเป็น จัดตั้งศูนย์ข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อเท็จจริงเรื่องที่ประชาชนควรรายงานด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้ทั่วถึง และเร่งพัฒนาบุคลากรควบคู่กับความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครองคลุมถึงความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ อธิยาศัย ทำกัมมธากที่ดี ที่ปฏิบัติต่องานบริการประชาชน

ABSTRACT

THESIS : Effectiveness of Service Delivery System of District Office in Inner Area of the Bangkok Metropolitan Administration : A Case Study of Dindaeng District

BY : Ms.Pohjane Teerawatsagul

DEGREE : Master of Arts (Social Development)

MAJOR : Social Development Management

ACADEMIC YEAR : 1995

The study examined the effectiveness and the procedures of services rendered by Dingdaeng District Office and factors related to the effectiveness. The Dingdaeng District Office was located in the inner part of Bangkok. In the study 1,800 households were selected first. Then, 1,030 households were selected by multi-stage random sampling so as to have the samples from different clustered areas along the main roads. After that, the systematic sampling was employed and 510 households of low-income status and 520 households of middle-income status were selected as the samples. Regarding the data about specific services, the total of 770 were selected by means of setting a quota and random sampling were employed to select the subjects from those who come to use the services at Dindaeng District Office. The effectiveness of the services there were measured both objectively and subjectively the amount of time used in each type of service was measured objectively and compared to the district regulations. Measured subjectly were whether the public was satisfied with the services. percentage was employed to described the findings.

Results

It was found that whether measured objectively or subjectively, six types of service rendered by the district office were effective or satisfactory at a high or rather high level.

1. The civil engineering section was efficient at a high level in both domains.

2. The cleaning-up section was efficient at a high level in both domains.

3. The revenue collection section was efficient at an average level in the objective domain but high level in the subjective domain.

4. The health service section was efficient at a high level in the objective domain but rather high level in the subjective domain.

5. The administration section was efficient at a high level in the objective domain but rather high level in the subjective domain.

6. The registration section was efficient at a high level in both domains.

In practice, however, problems were still found in some service activities. The finding from the satisfaction survey from revealed that the public were dissatisfied with some activities in public utilities work, civil engineering work, cleaning-up work, health service. the degree of dissatisfaction depended on service systems, procedures and officers.

The factors contributing to the public's dissatisfaction could be classified by the types of service as follows.

Civil engineering work: 1) Improvement was needed in modern service development 2) convenience for access to services and 3) service officers' enthusiasm.

Cleaning-up service : 1) Improvement was needed in modern service development 2) sufficiency of service and 3) Convenience for access to services and 4) service officers' enthusiasm.

Health service:1) Improvement was needed in sufficiency of service 2) Convenience for access to services 3) Consistency of service and 4) service officers' enthusiasm.

Administrative work : 1) Improvement was needed in sufficiency of service 2) service speed 3) service officers' manners and 4) service offices' enthusiasm.

Registration work : 1) Improvement was needed in modern service development 2) sufficiency of service 3) consistency of service and 4) service officers' honesty.

Recommendations

Policy Level

Bangkok Metropolitan Administration (BMA) should continue to implement the policy set up in the previous year. The government should pass a law to support BMA work and to solve the problems of coordination among offices concerned and the overlapping of power. Also, a new section should be set up to deal with hygiene and environment and this new section should be staffed with specialists. This new section could

be separated from the health service section. The personnel development and provision of modern facilities should be done at the same time. The budget should be planned in a modern way. Using services of private firms with a reasonable budget was also recommended.

Operations Level

Most of the district office's work was to service the public with the emphasis on official documents, public relations, repair work, hygiene and environment. To cope with the changing world, the district office should set up special units to give a variety of services and the standard time of each urgent service. A center for complaints should be established. The district office should publicize information necessary for the public to know through new technologies. The personnel should be trained to use modern facilities and equipment and to have good human relations when serving the public.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ด้วยความกรุณาซึ่งจากบุคคลหลายท่าน ที่ได้สละเวลาให้ความรู้และข้อมูลแก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณในความกรุณาเป็นลángยิ่งของท่าน อาจารย์วิชัย รูปขำดี อาจารย์ประเสริฐ รักโทษดี และอาจารย์สุรสิทธิ์ วชิรขจร คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ และสละเวลาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่และมีน้ำใจยิ่ง รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านในคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา

ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการเขตและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตดินแดงทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์และข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นผลให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้โดยเร็ว

ผู้ศึกษาหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์สำหรับกรุงเทพมหานครและผู้สนใจได้บ้างไม่มากนักขอ และขอขอบคุณในส่วนนี้ให้แก่ผู้ที่กล่าวถึงทั้งหมด รวมทั้งคุณพ่อ คุณแม่ สมาชิกในครอบครัว อันเป็นที่รักยิ่ง และพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคน ซึ่งล้วนมีความสำคัญและมีส่วนผลักดันให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมความมุ่งหมาย

พจนีย์ ธีระวัฒน์สกุล

12 ตุลาคม 2538

คำนำ

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยการปกครองลักษณะพิเศษที่กลมกลืนกับวิถีชีวิตและใช้ในการปกครองท้องถิ่นของกรุงเทพมหานครที่เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย

สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานครที่มีความสำคัญ และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องสัมผัสกับประชาชนโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุขโลก เช่น การสร้างถนน การซ่อมบรณะ ถนน ตรอก ซอย การรักษาความสะอาด การเก็บขนขยะ การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยบนทางเท้า หรือกิจกรรมบริการเฉพาะด้าน เช่น งานทะเบียนราษฎรต่าง ๆ ตลอดจนงานบริการด้านอนามัย และสิ่งแวดล้อม ประชาชนของกรุงเทพมหานครจะได้รับความสะดวกสบาย หรือมีคุณภาพชีวิตที่ดีมากขึ้นก็ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานของแต่ละสำนักงานเขตว่าจะมีความมุ่งมั่นดำเนินการ และให้ความเอาใจใส่ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อสนองตอบความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการได้มากเพียงใด

การศึกษาถึงกระบวนการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ของสำนักงานเขตสามารถทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประสิทธิผลของการให้บริการว่าสนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานเขตดินแดง ซึ่งเป็นเขตชั้นในและเพิ่งตั้งขึ้นใหม่เมื่อ ปี พ.ศ. 2536 โดยแยกออกมาจากเขตพญาไท เขตราชเทวีและเขตห้วยขวาง ผลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลของการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ชี้แค้น ระยะเวลา และปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตดินแดงอันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่อาจนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการพัฒนาปรับปรุงระบบ กระบวนการให้บริการของสำนักงานเขต เพื่อให้การบริหารงานเป็นไป ตามเจตนารมณ์ของกรุงเทพมหานครต่อไป