

ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน

กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร

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

วิทยานิพนธ์

โดย

นางสาวสร้อยทอง ลิมพยานาค

เสนอต่อคณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)

พ.ศ. 2538

วิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นใน  
 กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร  
 : Effectiveness of Service Delivery System of  
 District Office in Inner Area of the Bangkok  
 Metropolitan Administration : A Case Study of  
 Pranakorn District Office  
 โดย : นางสาวสร้อยทอง ลิมพยานาค  
 : Miss Soithong Limpayanark  
 นักศึกษาคณะพัฒนาสังคม : ภาคปกติ รุ่นที่ 15 รหัส 520361015

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควร  
 รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) ได้

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
 ลงนาม.....ประธาน  
 (อาจารย์วิชัย รุบชาติ)

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

ลงนาม.....ที่ปรึกษา  
 (อาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี)

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

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

วันที่ 28 มิถุนายน 2538

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
 ลงนาม.....ประธาน  
 (อาจารย์วิชัย รุบชาติ)

วันที่ 14 สิงหาคม 2538

ลงนาม.....กรรมการ  
 (อาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี)

วันที่ 14 สิงหาคม 2538

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

วันที่ 14 สิงหาคม 2538

คณะพัฒนาสังคมอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
 พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

รองศาสตราจารย์.....คณบดี  
 (สากล จรรย์วิทยานนท์)

วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. 2538

## บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร :  
ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร  
โดย : นางสาวสร้อยทอง ล้อมพยานเด  
ชื่อปริญญา : พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
วิชาเอก : การจัดการการพัฒนาสังคม  
ปีการศึกษา : 2538

---

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร :  
ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของ  
ประสิทธิภาพในการให้บริการต่อกิจกรรมบริการ ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณูปโภคและ  
บริการเฉพาะด้าน เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ศึกษาเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ  
ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพระนคร เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อเสนอแนะใน  
เชิงนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่สำนักงานเขตพระนคร อันจะนำไปสู่การให้บริการ  
ที่เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนต่อไปโดยศึกษาในลักษณะของการบริการ 2 ด้าน ใน 6 กลุ่มงานคือ  
กลุ่มงานโยธา กลุ่มงานปกครอง กลุ่มงานรายได้ กลุ่มงานทะเบียน กลุ่มงานอนามัย และกลุ่มงาน  
รักษาความสะอาด

การศึกษาถึงการให้บริการของสำนักงานเขต ได้แยกเป็นพิจารณา 2 ด้านคือ ด้าน  
วัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยพิจารณาจากเป้าหมายด้านเวลาในการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติว่าใช้ระยะเวลาตรงตามกฎระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้หรือไม่ ด้านอัตวิสัยคือ การศึกษา  
โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาทั้ง 2 ด้านนี้มา  
วิเคราะห์ถึงระดับของประสิทธิภาพในการให้บริการ จากนั้นจึงพิจารณาถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการ  
ไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยศึกษาสาเหตุของความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละ

กิจกรรมบริการที่จะสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการในการรับรู้ของประชาชน เพื่อมาวิเคราะห์การปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีทะเบียนราษฎรอยู่ในสำนักงานเขตพระนคร โดยใช้ครัวเรือนตัวอย่าง ด้านบริการสาธารณสุขภาค รวม 573 ตัวอย่าง และด้านบริการเฉพาะด้าน 309 ตัวอย่าง รวม 882 ตัวอย่าง

ในการศึกษาคั้งนี้ใช้หน่วยวิเคราะห์เป็นครัวเรือนจนแนกได้เป็นประชาชนทั่วไปที่ได้รับบริการด้านสาธารณสุขภาคที่เขตจตุจักร โดยไม่ต้องมาติดต่อขอรับบริการกับประชาชนทั่วไปมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเขตหรือสำนักงานย่อยของเขต เพื่อธุรกิจเฉพาะเป็นการรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ นอกจากนี้ยังทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี โดยทำการสัมภาษณ์อย่างเจาะลึกเป็นการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ นอกจากนี้ยังรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ภายในปีงบประมาณ 2537 (ตุลาคม 2536-กันยายน 2537) การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบร้อยละ (Percentage)

#### ผลศึกษาพบว่า

1. กลุ่มงานปกครอง มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับสูงแต่มีประสิทธิผลทางด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
2. กลุ่มงานทะเบียน มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์และวัตถุประสงค์อยู่ในระดับสูง
3. กลุ่มงานโยธา มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับกลางแต่มีประสิทธิผลทางด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
4. กลุ่มงานอนามัย มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับต่ำ แต่มีประสิทธิผลทางด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับสูง
5. กลุ่มงานรักษาความสะอาด มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์และวัตถุประสงค์อยู่ในระดับสูง
6. กลุ่มงานรายได้ มีประสิทธิภาพทางด้านวัตถุประสงค์และวัตถุประสงค์อยู่ในระดับสูง

เหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

โดยทั่วไปในภาพรวมได้สรุปสาเหตุของความไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านระบบการให้บริการ

1.1 ความไม่พัฒนาก้าวหน้าของการบริการ

1.2 ความไม่เพียงพอทั่วถึงของการบริการ

2) ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1 ไม่มีความสะดวกในการขอรับบริการ

2.2 ไม่มีความรวดเร็วในขั้นตอนการบริการ

2.3 ไม่มีความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการ

2.4 ไม่มีความปลอดภัยในการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่หน้าที่ในการให้บริการ

3.2 ไม่มีความเสมอภาคเสมอหน้าในการให้บริการ

3.3 ท่าทีมารยาทที่ไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่

3.4 ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

**เชิงปฏิบัติ** ควรจัดอัตรากำลังให้เพียงพอในแต่ละหน้าที่ ตลอดจนจัดสรรเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้สามารถบริการได้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็นลง ควรเพิ่มบทบาทองค์กรทางด้านสิ่งแวดล้อมขึ้นมาให้เป็นอิสระแยกจากงานอนามัย และเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรักษาความสะอาด ดูแลรักษาสาธารณสมบัติและพิทักษ์สิ่งแวดล้อมพัฒนาบุคลากรทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไปพร้อมๆ กับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อทันทันกับการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งาน ทะเบียนของสำนักงานเขตต่อไป

เชิงนโยบาย ควรจะมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านทรัพยากรกำลังคน และวัสดุ อุปกรณ์ ควรสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดให้มีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้ลักษณะงานหลาย ๆ ด้าน เพื่อลดปัญหาการขาดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อสะดวกต่อการจัดระบบงานการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็วขึ้น

สำนักงานเขตควรที่จะปิดป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่องาน และระยะเวลาในแต่ละงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ การขยายเวลาการให้บริการก็น่าจะนำไปพิจารณาปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งกรุงเทพมหานครควรเป็นตัวประสานในการทำงานระหว่างเขตกับสำนักต่างๆ ในกรุงเทพมหานครและมีการออกกฎหมายเพื่อให้เอกชนมีส่วนร่วมในการลงทุนด้านสาธารณูปโภค

## ABSTRACT

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

BY : Miss Soithong Limpayanark

DEGREE : Master of Arts (Social Development)

MAJOR : Social Development Management

ACADEMIC YEAR : 1995

---

The research was conducted to examine the Pranakorn District officers' efficiency in both public utility and specific services. The service procedures and steps in rendering different services were analyzed and so did the factors affecting the work efficiency of the Pranakorn District Office. The results would be used as a basis to recommend what to include in its policy and how to improve the service procedures there. This would finally satisfy the public's needs. In the study, two domains were in focus, i.e., objective and subjective domains. The six types of work studied were civil engineering, administration, revenue collection, registration, health service and cleaning-up

The research of service delivery system of district office was divided two sections; objective domain and subjective domain.

In the objective domain, the aim was to find out whether the district officers really observed the regulations about working time, while, in the subjective domain, the satisfaction of the public or service users was assessed. The data about both aspects were then analyzed to find out the work efficiency level. Next, the factors contributing to the public's dissatisfaction with the service of each type of work were investigated the findings would reflect the problems and obstacles of the service and the public's attitude and could serve as information to help improve services there.

The samples of the study were 882 cases in total. They were people whose household registration was done at the Pranakorn District Office. There were 573 samples for the public utilities services and 309 for specific services the unit for analysis was a household. The subjects were randomly sampled from household heads, either males or females, who lived permanently in the Pranakorn District. The quantitative data were collected from this sample group. Also, depth-interview was carried out with some district officers to gather the qualitative data. Besides, part of the data were collected from some related documents available at the district office in the fiscal year 1994 (October, 1993-December, 1994). Percentage was mostly used to describe the data.

### **Findings**

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

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

3. The civil engineering section was efficient at an average level in the objective domain but rather high level in the subjective domain.

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

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

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

Factors that caused non effective service.

The main causes of non effective in the services of the district officers were

1) Service system

1.1 There was no service improvement

1.2 There was an insufficient number of officers.

2) Service Procedures

2.1 There was some inconvenience in requesting for services.

2.2 There was a red tape in service.

2.3 There was a no continuous service.

2.4 There was no safety in the procedures.

3) Officers

3.1 The officers did not pay much attention to their work.

3.2 There was no equality in rendering services.

3.3 Some officers lacked good manners.

3.4 There was no honesty of officers.

#### **Recommendations**

##### **Operations Level**

There should be enough officers for each type of work. Modern facilities and equipment should be installed to facilitate the officers' work so that they could efficiently render services to the public. The step of unnecessary practical should be deducted. The work concerning the environment should be separate from the health service section. The citizen participation in cleanliness work should be serve in order to maintain good environment and public area. The personal should also be trained to cope with changing technology in order to prepare good officers before installing computer in the registration section of District Office.

##### **Policy Level**

In order to work simplification, the District Office should prepare the availability of resources, manpower, equipment; the willingness of the public officials, the rotate of official working; supporting advance office automations; attaching poster about the procedure, expected completion time of service in each section. Extending time of service should be use in this situation. The Bangkok Metropolitan Administration should coordinate with the District Office and several divisions in carrying out any work. The investment in public utility services should be in law.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ความกรุณาของท่านอาจารย์วิชัย รูปชาติ อาจารย์  
ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อาจารย์ประเสริฐ รักไทยดี และ อาจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร  
กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาอย่างมากเพื่อให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีคุณค่า ตลอดจน  
ตรวจแก้ไขทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิด

ขอขอบคุณท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสวง รัตนมงคลมาศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
กรวีร์ ศรีกิจการ และเพื่อนนักศึกษารุ่น 15 ทุกคน โดยเฉพาะคุณผจงศักดิ์ วงษ์สง่า  
คุณนพดล กรุดนาค คุณรัตนา เพ็ชรพรรณ คุณศศิธร พูลสุข ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้  
คำปรึกษาข้อแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งการประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพระนครที่ได้ให้ความร่วมมือทุกด้าน ในด้าน  
การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

คุณความดีอันพึงเกิดจากการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบแต่ คุณพ่อ-คุณแม่ พี่สาว และ  
เพื่อนชาวคณะพัฒนาสังคมผู้เป็นกำลังใจในการศึกษาค้นคว้ามาโดยตลอด และขอขอบแต่ คุณจงจิณต์  
ไทรทอง ผู้ที่ทำให้โอกาสและช่วยเหลือในการมาศึกษาครั้งนี้

สร้อยทอง ลีมพยานาค

## คานา

วิทยานิพนธ์เรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร ศึกษาสำนักงานเขตพระนคร ได้แยกพิจารณาออกเป็นสองด้านคือ ด้านวัดฤวิสัยและด้านอัครวิสัย โดยใช้ด้านวัดฤวิสัยเป็นด้านหลัก ที่เน้นการให้บริการของสำนักงานเขต โดยยึดความมีประสิทธิภาพด้านผู้ให้บริการ ส่วนด้านผู้รับบริการเน้นความพึงพอใจ ซึ่งเป็นด้านรองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด รวมทั้งศึกษาเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่สำนักงานเขตพระนคร ทั้งด้านสาธารณูปโภค และด้านบริการเฉพาะด้านใน 6 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานปกครอง กลุ่มงานโยธา กลุ่มงานรายได้ กลุ่มงานทะเบียน กลุ่มงานอนามัย และกลุ่มงานรักษาความสะอาด

สร้อยทอง ลัมพยานาค

สิงหาคม 2538