

ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอรasi Salai จังหวัดศรีสะเกษ

Strategic Development Service Quality: A Case Study of Ongkan Bi han
Suan Tambondu, Amphoe Rasi Salai, Sisaket Province

บุษบา บุชบงก์

Bussaba Bussabong

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การจัดเก็บภาษี งานทะเบียนราษฎร และการลดขั้นตอนงานเอกสาร 2) พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 3) ผลการนำแผนยุทธศาสตร์มาทดลองใช้และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ประชากรคือ (1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และ (2) พนักงานเทศบาลผู้ให้บริการ จำนวน 44 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ประการเป็นปัญหาเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ และการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ 2) การนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น เห็นได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาที่พบ เป็นเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทาย แผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น มีโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ และการแจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จาก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมการให้บริการสูงขึ้นจาก 3.03 เป็น 3.80 หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์

คำสำคัญ: การพัฒนายุทธศาสตร์, คุณภาพการให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The aims of this article research were to: 1) study the problems of providing services of service provider in building permit request, tax collecting, Civil Registration and reduce document steps 2) develop strategy for improving service quality, and 3) The results of the implementation of the strategic plan for trial use and compare the levels of satisfaction of service users. Use quantitative research methods and the qualitative characteristics of the population are (1) people who come to contact to request services, the sample consisted of 390 people using quota sampling method and (2) Municipal service staff 44 people. The instrument used in the study was the satisfaction questionnaire of clients and interview forms for service providers. The statistics used for data analysis are percentage, mean and standard deviation. Evaluate results by comparing satisfaction before and after using the strategic plan.

The results of this research showed that 1) the level of satisfaction of services rated by service users was at a moderate level. Problems identified were speed of service, there were too many working processes, and the welcome by staff was unsatisfactory. 2) Strategic development plans were developed. Resulting in improved service quality, as can be seen from the higher level of customer satisfaction. 3) Satisfaction of service quality is in the middle level. The problems encountered were quick service, service procedures and greetings. There were training service providers, providing consult to service users, simplification of working processes, creating a public relation kiosk, and distribution of common law handbooks. After implemented service development strategies, the quality of services had improved, by the average satisfaction level of service users increased from 3.03 to 3.80.

Keywords: Strategic Development, Service Quality, Ongkan Bi han Suan Tambondu

Received: 2019-11-29

Revised: 2019-02-27

Accepted: 2020-03-17

บทนำ

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เทศบาล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ปัจจุบัน มี พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ.2496 เป็นกฎหมายแม่บท กำหนดให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลโดยการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในการปกครองท้องถิ่นและชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่ และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค แต่องค์กรปกครองท้องถิ่นก็มีได้มีอธิปไตยในตัวเองยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นโดยขององค์กรการบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดประชาชน มีบทบาทหน้าที่ที่จะพัฒนาชุมชนเพื่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชนโดยยึดหลักพัฒนาแบบองค์รวมมีกระบวนการพัฒนาที่เชื่อมโยงกันในทุกเรื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น (พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล, 2541) และส่วนหนึ่งที่จะทำให้การพัฒนาประสบความสำเร็จ คือ ผู้ให้บริการขององค์กรที่จะทำให้การให้บริการมีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มารับบริการ โดยมีการปฏิบัติงานสำคัญในการปฏิบัติเพื่อให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น

ด้วยเหตุที่เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน จึงควรได้รับการพัฒนาให้เป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับองค์กรธุรกิจ ซึ่ง (ทองใบ สุดซารี, 2545) มีแนวคิด ว่า องค์กรที่มีความเป็นเลิศ เกิดขึ้นจากแรงผลักดันเพื่อผู้รับบริการ องค์กรจะพยายามให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการ เพราะถือว่าเป็นคนสำคัญที่สุด ต้องสร้างความพึงพอใจให้ โดยการตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้อย่างรวดเร็ว และพยายามปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และแนวคิดของ (บรรยงค์ โตจินดา, 2543) ที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร คือ คน เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญของการจัดการ คนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร ถ้าหากคนไม่มีคุณภาพ ก็ไม่สามารถจัดการงานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ จึงเป็นภารกิจที่ยิ่งใหญ่ ยุ่งยากของผู้บริหาร เพราะบุคคลเป็นผู้ใช้ปัจจัยการผลิตตัวอื่น ๆ คนมีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด ต้องคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมาใช้ในการให้บริการ แล้วพัฒนาระดับคุณภาพให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ จากการศึกษาสภาพและสาเหตุของปัญหา โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ได้สำรวจความพึงพอใจ ในการใช้บริการของประชาชน โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในระหว่างเดือน มกราคม 2548 ถึง เดือน มิถุนายน 2548 จำนวน 420 คน

ของประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งพบว่าร้อยละ 70 มีความพึงพอใจน้อยในเรื่องบริการที่ไม่สะดวกรวดเร็ว มีความล่าช้าจากการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร การให้บริการบางส่วนมีปัญหาด้านขออนุญาตก่อสร้าง และงานด้านเอกสารที่มีขั้นตอนมากซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2536) ที่ระบุว่า ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ เป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการ บางเรื่องสามารถแก้ไขได้ เช่น การปิดภาระในการตัดสินใจ ขาดการกระจายอำนาจ ขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ระบบราชการจึงเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า จำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายพัฒนาการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งตรงกับแนวคิดของ (จรัส สุวรรณมาลา, 2539) ที่ว่า การให้บริการของรัฐบาลคุณภาพล่าช้า ผิดพลาด ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ไม่สนใจประชาชนที่มารับบริการประชาชนจำนวนไม่น้อยมองบริการของรัฐอย่างเป็นปฏิปักษ์ เห็นการบริการของรัฐเป็นตัวถ่วงความเจริญของสังคม การรีบเร่งพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีคุณภาพเป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องให้บริการแก่ประชาชน จำเป็นต้องพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพในระดับสากลเพื่อความอยู่รอดขององค์กรและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การจัดเก็บภาษี งานทะเบียนราษฎร และการลดขั้นตอนงานเอกสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ
3. เพื่อผลการนำแผนยุทธศาสตร์มาทดลองใช้และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ

สมมติฐานของการวิจัย

1. การนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้นหลังจากการใช้แผนยุทธศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ
2. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการ เป็นประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการด้านต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคู อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 7,890 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา สุ่มมาจากประชากร มีจำนวน 390 คน และผู้ให้บริการ เป็นพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 44 คน
3. ขอบเขตด้านตัวแปร
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรตาม ได้แก่ พัฒนาศาสตร์การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ โดยประกอบด้วย ความเชื่อถือ การตอบสนองที่รวดเร็ว ซัดความสามารถ การเข้าถึงได้ การมีอัยาศัยที่ดีมีคุณภาพ การสื่อสารรับฟังข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ และลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ในการให้บริการเพื่อสอดคล้องกับสภาพของปัญหา

การทบทวนวรรณกรรม

แผนพัฒนาการให้บริการจะมีขั้นตอนและวิธีการอันจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการให้บริการที่ประชาชนประทับใจ และได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป ดังนี้ (จินตนา บุญบงการ, 2545)

(1) ผู้บริหารระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้า ในการให้บริการ มีนโยบายการให้บริการที่ชัดเจน กำหนดให้หัวหน้าแผนกแถลงเป้าหมาย และโครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการในแผนกของตนเป็นประจำปี กำหนดคำขวัญประจำองค์กร แถลงนโยบาย หรือ ประกาศเป้าหมายด้านการบริการ อย่างชัดเจน และมีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อบริการที่เป็นเลิศ

(2) มีการศึกษาหาความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการในข้าราชการทุกระดับ ผู้บริหารเรียนรู้การกำหนดนโยบายและการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร วิธีการวัดคุณภาพบริการและเทคนิคต่างๆ ในกระบวนการพัฒนาศักยภาพบริการ ต้องมีการแจ้งแก่ข้าราชการทุกคนว่า การบริการคืองานของข้าราชการ ทุกคนต้องเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุดในงานของตนแก่ประชาชนทุกระดับ ศึกษาตำรา เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจ

(3) มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการให้บริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรเท่านั้น โดยผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ ด้านการบริการอย่างจริงจัง เป็นแผนชัดเจน กำหนดให้หัวหน้าแผนกทุกคนรับรู้ มีการประชุมชี้แจงและเอาไปถือปฏิบัติ ผู้บริหารระดับต่างๆ ต้องนำเสนอแผนงานในหน่วยงาน จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของหน่วยงานด้านการบริการ เป้าหมายประจำปี และคำขวัญด้านการบริการ

(4) ศึกษาวิเคราะห์ และออกแบบระบบการบริหารงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านการบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการวิเคราะห์ระบบการบริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความรวดเร็ว และมีมาตรฐานด้านความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ มีการวางแผนหน่วยบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับทำงานให้ง่าย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ จัดทำหนังสือคู่มือการบริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานในแต่ละหน้าที่แจกโดยเน้นการเขียนที่อ่านง่าย เข้าใจง่าย ใช้เป็นคู่มือตัดสินใจได้ง่าย

(5) มีโครงการสร้างจิตสำนึก การให้บริการที่ดี และการพัฒนาความสามารถในการให้บริการ อบรมข้าราชการทุกด้านเรื่องการบริการ จัดสัมมนาให้ข้าราชการแต่ละกลุ่มรู้จักวิธีการจัดทำรายงาน การให้บริการแก่ประชาชน หาจุดอ่อนในการด้านการบริการของตนและใช้เป็นเครื่องมือช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป จัดบรรยายพิเศษด้านประสบการณ์การบริการ จัดทัศนศึกษาดูงานการบริการในองค์กรที่น่าทำเป็นแบบอย่าง จัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ จัดประกวดคำขวัญการบริการที่ดี จัดการประกวดและให้รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน 2 ขั้นแก่ ข้าราชการดีเด่นด้านการบริการ ให้รางวัลพิเศษแก่ข้าราชการที่ประชาชนคัดเลือกว่าให้บริการดีเยี่ยม

(6) การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงาม สะดวกสบาย เพื่อประชาชนที่มาติดต่อ จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของหน่วยงาน มีป้ายชื่อผู้ให้บริการ ผนังด้านความสะอาดเรียบร้อย ทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกสถานที่ทำงานและให้บริการ

(7) การยกระดับมาตรฐานการบริการ โดยเสริมเครื่องอำนวยความสะดวกเครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี การใช้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยด้านข้อมูลและให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย เช่น มีโทรศัพท์สาธารณะทุกจุดเพื่อประชาชน มีเครื่องโทรสารทุกหน่วยงาน ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเพื่อให้อุปกรณ์บริการดีขึ้น เพิ่มระบบให้ประชาชนเข้าพบง่ายและได้รับบริการทันที

(8) รมรณรงค์ปลูกฝังวัฒนธรรม ในการให้บริการขององค์การกำหนดไว้ในหน้าทำงานของทุกหน่วยงานว่า งานสำคัญ คือ การให้บริการประชาชน ปลูกฝังคำขวัญ การอบรม หรือแผ่นป้ายให้ข้าราชการทุกคนตระหนักว่าการสร้างความพึงพอใจคือหัวใจของการให้บริการ

(9) จัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการปรับปรุงงานบริการ คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ รมรณรงค์สร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร ตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ ประกวดโครงการบริการดีเด่น และคัดเลือกข้าราชการให้บริการดีเด่น

(10) ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ให้ดีขึ้นตลอดเวลา โดยยกเลิกแผนกรื้อทุกซ์ แต่ให้ข้าราชการรับฟังการร้องทุกข์เองทุกแผนก และรับหาทางแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทันที จัดแผนกประชาสัมพันธ์ แนะนำประชาชนเรื่องขั้นตอน วิธีการ ช่วยเขียนคำร้องช่วยจัดขั้นตอนเอกสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับการอย่างมั่นใจ สะดวก ไม่เสียเวลา และจัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อย ควบคุมปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้รางวัลแก่กลุ่มที่เสนอการปรับปรุงที่ดีออกแบบจัดผังการให้บริการประชาชนเพื่อให้สะดวกสบายขึ้น

(11) เน้นจุดสำคัญ ที่ข้าราชการผู้สัมผัสประชาชน ทดสอบความมั่นคงทางอารมณ์ การควบคุมสถานการณ์ ฝึกอบรมด้านการบริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นพิเศษทบทวนบทบาทความสำคัญให้เน้นการบริการประชาชน วัดผลงานการบริการให้ชัดเจน

(12) รมรณรงค์ให้ประชาชนรับรู้ว่าการบริการคืองานของข้าราชการ มีโครงการสำรวจความคิดเห็นประชาชน จัดตู้รับฟังความคิดเห็น และมีการตอบสนองข้อเสนอแนะในการจัดตั้งระบบแนะนำประชาชนผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

สภาพและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการของพนักงาน

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้ต่อเดือน
6. ระยะเวลาทำงาน
7. หน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรตาม

พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอรามไศล จังหวัดศรีสะเกษ

1. ความเชื่อถือได้
2. การตอบสนองที่รวดเร็ว
3. ชัดความสามารถ
4. การเข้าถึงได้
5. การมีอัยยาศัยดีมีความสุภาพ
6. การสื่อสารรับฟังข้อมูล
7. ความน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง
9. ความเข้าใจ
10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ในการให้บริการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 เพื่อสำรวจปัญหาที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็น ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการด้านต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคู จำนวน 7,890 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการที่เทศบาลตำบลคู โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางการสุ่ม ของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, อ้างถึงใน สุดา สุวรรณภรณ์ และวิจิต อ่อน, 2548) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 390 คน ผู้วิจัยจึงใช้ทั้งหมด ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีจำนวน 390 คน

2. ประชากรที่ใช้ระยะที่ 2 และระยะที่ 3 เป็น ผู้ให้บริการ กลุ่มที่จะดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ พนักงานเทศบาลผู้ให้บริการ จำนวน 44 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 1 เป็น แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มีจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ มีจำนวน 21 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจาก คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) โดยประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนองที่รวดเร็ว ชัดความสามารถ การเข้าถึงได้ การมีอัธยาศัยดีมีความสุข การสื่อสารรับฟังข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ และลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพของปัญหา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันปัญหาโดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง มีลักษณะปลายเปิด เพื่อทราบสภาพปัจจุบันของปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 3 เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ หลังการใช้แผนยุทธศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 1 จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากผู้รับบริการ จำนวน 390 คน กระทำโดยตัวผู้วิจัยและผู้ช่วยจำนวน 3 คน ในการแจกแบบสอบถาม จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการระหว่าง วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 ถึง 31 กรกฎาคม 2561

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 2 จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ให้บริการจำนวน 44 คน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดำเนินการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัย ระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2561

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 3 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้มาจากหนังสือเอกสารวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องและสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ โดย เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2561

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 4 ได้มาจากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน ในเดือน มกราคม 2561 หลังจากดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3 เดือน (วันที่ 1 ต.ค. – 30 ธ.ค. 61) ตามแผนยุทธศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 1 โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัย ระยะที่ 2 โดยวิเคราะห์เนื้อหาจาก ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ เพื่อแยกประเด็นต่าง ๆ ตามความคิดเห็นของแต่ละคน โดยจะนำเสนอผลในลักษณะของการบรรยายความ

3. วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัย ระยะที่ 3 โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการทดสอบและประเมินผลยุทธศาสตร์

4. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากแบบสอบถาม ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 4 โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์

ผลการวิจัย

1. จากการศึกษาปัญหาการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การจัดเก็บภาษีงานทะเบียนราษฎร และการลดขั้นตอนงานเอกสาร สรุปได้ว่า

1.1 ผู้รับบริการ ร้อยละ 55.1 ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ มีพนักงานให้คำแนะนำเบื้องต้น เพื่อทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้รับบริการในการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 ผู้ให้บริการ ร้อยละ 72.7 มีความคิดเห็นถึงปัญหาการให้บริการว่า เกิดจาก

(1) พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ลักษณะการให้บริการที่ดี คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีจิตสำนึกในอาชีพการให้บริการ แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกตามหลักการให้บริการแบบครบวงจร และหลักการมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

(2) พนักงานด้านการให้บริการไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(3) ระบบการทำงานที่มีขั้นตอนมาก ทำให้การดำเนินงานล่าช้า

(4) ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คำแนะนำเบื้องต้น และอำนวยความสะดวก

(5) ไม่มีคู่มือในการให้บริการประชาชน ในเรื่องการเตรียมพร้อมเอกสารที่มาติดต่อกับหน่วยงานราชการ

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและแผนแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ มีดังนี้

2.1 จัดโครงการฝึกอบรม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถ และทักษะ แก่ผู้ให้บริการ

2.2 การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ให้บริการ โดยหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดความร่วมมือกัน

2.3 การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยการมอบอำนาจ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เพื่อให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสั้นลงและขั้นตอนลดลง

2.4 มีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ให้บริการจะได้ให้คำแนะนำเบื้องต้นในการมาติดต่อกับเทศบาล

2.5 แจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน ในการติดต่อกับหน่วยงานราชการเพื่อจะได้เตรียมเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน ไม่เสียเวลาของผู้รับบริการ

3. ผลการนำแผนยุทธศาสตร์มาทดลองใช้และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า

3.1 ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงขึ้น ในประเด็นของการให้บริการ ที่ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ประเด็น ก่อนการใช้แผนยุทธศาสตร์และมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นหลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์ เป็นเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่

3.2 ผู้ให้บริการ ที่เข้าฝึกอบรม มีการเรียนรู้และรับรู้ในเรื่องการให้บริการ พบว่าหลังการฝึกอบรม ผู้ให้บริการ มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องที่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้นมากกว่าก่อนการฝึกอบรม

3.3 คุณภาพการให้บริการดีขึ้น หลังการนำแผนยุทธศาสตร์ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เห็นได้จาก ภาพรวมการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น สอดคล้องกับการรับรู้ของหัวหน้างานแต่ละกองที่ให้ความคิดเห็น โดยให้สัมภาษณ์หลังการฝึกอบรมว่า พฤติกรรมของผู้ให้บริการบางคนเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น จากความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เข้ารับการฝึกอบรม ที่ว่า การฝึกอบรมทำให้ได้รับความรู้เชิงวิชาการ ในเรื่องของการให้บริการที่ควรรู้มากขึ้น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ทั้งเรื่องของการพัฒนาบุคลากร การสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เป็นไปตามลักษณะของการให้บริการที่ดี หรือ เรื่องของเอกสารที่ต้องจัดเป็นระบบให้ค้นหาง่ายเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน เป็นต้น และจากการสังเกต ของผู้วิจัยทั้งก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ โดยสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ได้เห็นความกระตือรือร้นในการทำงาน การต้อนรับทักทายผู้รับบริการ และเต็มใจที่จะให้บริการมากขึ้น

การอภิปรายผล

การวิจัย ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการ จากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ระดับปานกลาง โดย ค่าเฉลี่ยของปัญหาความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ประการเป็นปัญหาเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ และการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนการให้บริการในมุมมองของผู้รับบริการ ดังนี้

1.1 ปัญหาในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจ และความตั้งใจในการให้บริการ จึงทำให้เกิดปัญหาในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ (จรัส สุวรรณมาลา, 2539) ที่ว่าแต่ไหนแต่ไรมาประชาชน มักตำหนิบริการของรัฐว่า ขาดคุณภาพ ล่าช้า ผิดพลาด ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ไม่สนใจผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดของ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547) ที่ว่า ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ โดย ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รับให้การต้อนรับ และ สอบถามถึงการมาใช้บริการโดยมีกระบวนการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีแนวคิดที่สนับสนุนปัญหานี้ของ (วิภาพร มาพบสุข, 2545) ที่ว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ต้องมีความกระตือรือร้นทำงาน และพร้อมจะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ แสดงให้เห็นว่าปัญหาของความรวดเร็วในการให้บริการมีความสำคัญ ที่องค์กรจำเป็นต้องรับดำเนินการพัฒนา

1.2 ปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการ เพราะระบบราชการที่ล่าช้า ต้องปรับให้เข้ากับ สังคมปัจจุบัน ที่ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากที่สุด

สังคมเปลี่ยนแปลงไป จำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งตรงกับแนวคิดของ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2536) ที่ว่า สังคมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าจากระบบราชการ ที่ไม่สอดคล้องกับพัฒนาการของสังคมในยุคปัจจุบันที่ต้องรวดเร็ว ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของความล่าช้าหลังระบบที่มีขั้นตอนมากขาดการปรับปรุงเป็นอุปสรรคในการพัฒนา

1.3 ปัญหาเรื่องการต้อนรับทักทาย ที่พบว่า ไม่มีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเบื้องต้น ทำให้เกิดความล่าช้าในการมาติดต่อ ซึ่งควรต้องมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชี้แจง แนะนำ เพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการติดต่อเบื้องต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ (จินตนา บุญบงการ, 2545) ที่ว่าต้องจัดแผนกประชาสัมพันธ์ เพื่อแนะนำ ผู้รับบริการ เรื่องขั้นตอน วิธีการ ช่วยเขียน ช่วยจัดขั้นตอนเอกสาร เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลา

2. การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์ หลังจากรับรู้ปัญหาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

2.1 จัดโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจ และความตั้งใจในการให้บริการ จึงทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการจำเป็นต้องฝึกอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ พัฒนาให้มีทัศนคติในทางที่ดีในเรื่องของการให้บริการ เพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (จินตนา บุญบงการ, 2545) ที่เสนอแนะว่า ควรมีโครงการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี อบรมผู้ให้บริการทุกด้านเรื่องการให้บริการ จัดสัมมนาให้รู้จักวิธีการให้บริการที่ดี โดยมุ่งเน้นให้ความรู้ เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ให้ความสำคัญกับหัวข้อในการฝึกอบรม ซึ่งมีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะของการให้บริการที่ดี การสร้างจิตสำนึกในอาชีพให้บริการ หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ พัฒนา บุคลิกภาพ และ กลยุทธ์การบริหารระดับองค์กร เป็นต้น เพื่อแก้ปัญหาเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

2.2 การให้คำปรึกษาแนะนำ จากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการมีแนวทางในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งพบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่ดี เนื่องจากมั่นใจว่า มีผู้จะให้ความช่วยเหลือ เกิดความมั่นใจในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (มาลินี จุฑะรพ, 2542) ที่ว่า การให้คำปรึกษา แนะนำ เป็นกระบวนการกลุ่มของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาพฤติกรรมของผู้ให้บริการในองค์กร ให้สามารถปรับตัวเข้ากับสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้นเพราะผู้ให้บริการจะมีที่พึ่งทางใจ ช่วยผ่อนคลายปัญหาจากหนักเป็นเบา ทำให้เกิดความพอใจ มีความตั้งใจทำงาน ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร

2.3 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพราะขั้นตอนมากจะทำให้เกิดความล่าช้า มีปัญหาในการให้บริการ ซึ่งการมอบอำนาจ และการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าสนใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสั้นลง และขั้นตอนลดลง ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วจากการที่มีสายการบังคับบัญชาสั้นลงจากการมอบอำนาจและการกำหนดระยะเวลาให้แล้วเสร็จของงาน ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการพิจารณา การสั่งการ การอนุญาต หรือการอนุมัติลง เพื่อให้การพิจารณามีความรวดเร็ว โดยการกระจายอำนาจการตัดสินใจ

2.4 จัดให้มีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ เพราะผู้รับบริการมีปัญหาในเรื่องการติดต่อจึงควรมีพนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับ และให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้น ซึ่งพบว่า เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นเนื่องจากมีผู้ให้คำแนะนำ และดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ในเบื้องต้น รับรู้ได้จากการสอบถามผู้รับบริการ ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 87 ที่มีความพึงพอใจมากต่อจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ที่จัดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ (จินตนา บุญบงการ, 2545) ที่ว่า ต้องมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา ต้องจัดแผนประชาสัมพันธ์แนะนำประชาชนเรื่องขั้นตอน วิธีการ และช่วยจัดขั้นตอนเอกสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับการอย่างมั่นใจ สะดวกไม่เสียเวลา

2.5 การแจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน เนื้อหาเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับหลักฐานและสิ่งที่จะต้องดำเนินการ รวมทั้งเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มี เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตายแจ้งย้ายที่อยู่ การจดทะเบียน ทำบัตรประชาชน เปลี่ยนชื่อ การเสียภาษีแต่ละชนิด หรือ การขออนุญาตเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้ทราบว่าเมื่อมีกรณีใดบ้างที่จะต้องไปติดต่อแจ้งและขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ และจะต้องจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง เพื่อจะยื่นแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ถ้าไม่ไปจะมีโทษอย่างไร ซึ่งทำให้การติดต่อกับหน่วยงานราชการนั้นๆ เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน เพราะได้จัดเอกสารมาถูกต้อง ครบถ้วน โดย (กระทรวงมหาดไทย, 2541) แนะนำในการปฏิบัติงานว่า ต้องมีคู่มือการให้บริการ เอกสารแนะนำ มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน ซึ่งเป็นลักษณะที่หน่วยงานต้องจัดให้เป็นผลประโยชน์ของผู้รับบริการ นอกเหนือจากการให้บริการเป็นอย่างดีที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการต้องมีโอกาสได้เรียนรู้ เพื่อจะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และมีศักยภาพในการทำงาน โดยมีการมุ่งใจ เสริมสร้างขวัญกำลังใจส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการช่วยคิด ช่วยทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดปัญหาในเรื่องการให้บริการเพราะปัญหาเกิดขึ้นจากคนที่เป็นผู้ให้บริการ ที่ต้องมีความรับผิดชอบ ต้องตั้งใจทำงาน ที่สำคัญผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีปัจจัยเพื่อความอยู่รอด ความมั่นคง ความก้าวหน้า เช่นเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งความต้องการเหล่านี้สามารถเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ให้บริการเกิดความทุ่มเทในการทำงานได้ แต่ถึงแม้ว่ามีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดความรู้ความสามารถก็จะทำให้การทำงานนั้นแย่งได้ หรือถ้ามีความรู้ ความสามารถ แต่ขาดการจูงใจการทำงานนั้นก็ไม่สามารถดำเนินไปด้วยดีได้เช่นกัน ดังนั้นการเสริมความรู้ ความสามารถ ต้องเสริมการจูงใจด้วย

3. ผลที่ได้จากงานวิจัย ทำให้ได้ทราบถึงสภาพปัญหา โดยที่ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสามารถช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ได้ยุทธศาสตร์เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

3.1 การนำแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น เห็นได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น

3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์ เห็นได้จาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด 3 ประเด็น หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์ คือ เรื่องความรวดเร็วการให้บริการเพิ่มขึ้น ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 1.07) เรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการเพิ่มขึ้น ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 1.09) และการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 1.03) ซึ่งตรงกับแนวคิดของ (จรัส สุวรรณมาลา, 2539) ที่กล่าวว่า ด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมในเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นแผนยุทธศาสตร์หนึ่งที่สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ การให้คำปรึกษาแนะนำ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ และการแจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ โดยจะ

ประยุกต์ใช้กับองค์กรที่ต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพิ่มทักษะ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างของผู้ให้บริการในองค์กรให้ดีขึ้นได้ แต่ต้องมีวิธีการดำเนินการให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการ เนื่องจากปัญหาการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละสถานที่ ย่อมมีความแตกต่างกัน ดังนั้น ยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการพัฒนา จะต้องปรับปรุงให้เป็นไปตามสภาพและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กร เพราะยุทธศาสตร์ที่ใช้ได้ผลกับองค์กรนี้ อาจจะใช้ไม่ได้ผลกับอีกองค์กรหนึ่งก็ได้ คุณภาพการให้บริการควรต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จากงานวิจัย พบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่ควรคำนึงถึง ดังนี้

1.1 การฝึกอบรมบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง จากงานวิจัย พบว่าเมื่อได้รับการฝึกอบรม บุคลากรจะมีความกระตือรือร้น ตั้งใจในการให้บริการ ในช่วงเดือนแรกหลังจากได้รับการฝึกอบรม

1.2 ผู้บริหารทุกระดับ มีส่วนสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเนื่องจาก มีอำนาจในการสั่งการ ทำให้ต้องปฏิบัติตามคำสั่ง

1.3 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ซึ่งผลจากงานวิจัย พบว่า การขาดเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะไม่สามารถปฏิบัติงานต่อเนื่องได้

1.4 การสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร ผลจากงานวิจัยพบว่า ถ้าบุคลากรไม่มีแรงจูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อม จะทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

1.5 การประเมินผล จะทำให้รู้ถึงผลที่ได้ดำเนิน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ประเด็นการวิจัยที่ควรได้รับการศึกษาวิจัยต่อเนื่องจากงานวิจัยนี้ ได้แก่ เรื่อง แนวทางการพัฒนานโยบายเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ

2.2 ประเด็นการวิจัยที่ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมจากงานวิจัยนี้ ได้แก่ เรื่องยุทธศาสตร์ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น ศึกษาระยะเวลาในการฝึกอบรมว่ามีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใด หรือศึกษาประเด็นการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2541). *คู่มือบริการประทับใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). *กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: กราฟิกฟอร์แมท.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพรินต์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- ทองใบ สุดซารี. (2545). *ทฤษฎีองค์การ*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น (1977).
- มาลินี จุฑะรพ. (2542). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.



- ราชกิจจานุเบกษา. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (120) ตอนที่ 100ก.
- วิภาพร มาพบสุข. (2545). จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คนอื่นๆ. (2545). องค์การและการจัดการ. ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุดา สุวรรณภิรมย์ และ วิจิต อุ๋อัน. (2548). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.