

การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด

Personnel development for services of the office of local administration Roi-Et

ศรอนงค์ เป็ดโป่ง¹ อีระ ฤทธิรอด²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบุคลากร และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด วิธีการดำเนินการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้มาใช้บริการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 400 ชุด ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญสูงสุดต่อด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านการเข้าถึง ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางสูงสุด 2) ด้านการติดต่อสื่อสาร การให้คำอธิบายอย่างถูกต้องและชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจ ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมสูงสุด 3) ด้านความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 4) ด้านการเงินมีความรู้ให้ความสำคัญต่อความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้องสูงสุด 5) ด้านความมีน้ำใจบุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์ญาติ ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มใจให้บริการและกระตือรือร้นในการให้บริการสูงสุด 6) ด้านความน่าเชื่อถือ ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ที่มีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงาน ในหน้าที่รับผิดชอบสูงสุด 7) ด้านความไว้วางใจ บริการที่มอบหมายให้มีความสม่ำเสมอและถูกต้อง ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการสูงสุด การนำผลการศึกษา ไปใช้ประโยชน์ คือ ได้แนวทางให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินการจัดโครงการการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการ สำหรับบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด และโครงการ สร้าง ความสัมพันธ์หน่วยงานปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีความเชื่อมั่นว่าหากดำเนินการตามโครงการดังกล่าว จะสามารถพัฒนา บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดได้อย่างแน่นอน

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร การให้บริการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

Abstract

This study aimed to study the satisfaction of service personnel of the Office of Local of Administration Roi-Et and to propose the improvement of the quality of service for personnel of the Office of Local Administration Roi-Et. The data were collected through from questionnaires with service users of local government Roi-Et for 400 sets. The results found respondent gave the highest priority to the following areas: 1) Access, in terms of facilitating the service, convenient location with easy access. 2) Communication,

¹ นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

information is accurate and clear using understandable language, and service staff providing suggestions and feedback. 3) Competence, service personnel with knowledge and expertise performance, service staff. 4) Financial, financial knowledge, ability with accurate service payment. 5) Courtesy, friendly service personnel, critical thinking, and willing and eager to service. 6) Credibility, knowledgeable personnel on their responsible about job. 7) Reliability, service consistency and accuracy providing correct information ensuring trust. The Office of Local Administration Roi-Et. Should organize 1) optimization services for the Office of Local Government Roi-Et. Training, and project 2) team building project to ensure that these projects can develop personnel of the Office of Local Administration Roi-Et.

Keywords: development of service personnel

ความเป็นมาของปัญหา

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)

การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เป็นการพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบเน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด มีวิสัยทัศน์ คือ เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีพันธกิจเกี่ยวกับพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความทันสมัย มีขีดสมรรถนะสูง และพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ นำนวัตกรรมมาใช้และพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการบริหารและการจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้คำแนะนำปรึกษา (Consult) ประสานและสนับสนุน (Facilitate) การบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาลพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมี

พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและ น้อมนำปรีชาญาณเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด, 2556)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ได้รับการบริการจากสำนักงานองค์การปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากร ด้านการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ขอบเขตเนื้อหา คือ ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพบริการ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 1) การเข้าถึงผู้ใช้บริการ 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความสามารถ 4) ความมีน้ำใจ 5) ความน่าเชื่อถือ 6) ความไว้วางใจ 7) การตอบสนองลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543) แล้วนำมาเสนอแนวทางการ

พัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ขอบเขตระยะเวลา คือ เก็บแบบสอบถามภายในเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2557

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยจะใช้สูตรของ Cochran จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 คน (Cochran, 1977)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยที่แบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจรายการ (Check list) ส่วนที่ 2 คือ องค์ประกอบคุณภาพบริการ เป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Ratings scale) ส่วนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำไปทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 40 ตัวอย่าง กับผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งจากการทดสอบ ได้เท่ากับ 0.964 ซึ่งอยู่ในระดับดี แสดงว่า แบบสอบถามนี้ สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่และร้อยละ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพบริการใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 223 คน (ร้อยละ 55.75) รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 177 คน (ร้อยละ 44.25) อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 157 คน (ร้อยละ 39.25) รองลงมา คือ อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 119 คน (ร้อยละ 29.75) มีสถานภาพสมรส จำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.75) รองลงมา คือ โสด จำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.25) ตามลำดับ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 326 คน (ร้อยละ 81.50) รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.75) สังกัดหน่วยงาน อบต. จำนวน 243 คน (ร้อยละ 60.75) รองลงมา คือ เทศบาล จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 166 คน (ร้อยละ 41.50) รองลงมา คือ รายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ (Access) การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางสูงสุด ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) การให้คำอธิบายอย่างถูกต้องและชัดเจนโดยใช้ภาษาที่เข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะ

และคำติชมสูงสุดด้านความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านการเงิน (Financial) มีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้องสูงสุด ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์งาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มใจให้บริการและกระตือรือร้นในการให้บริการสูงสุด ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบสูงสุด ด้านความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มอบหมายให้มีความสม่ำเสมอและถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทำให้เชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการสูงสุด ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วสูงสุด

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยการเสนอให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ โครงการที่ 1 โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สำหรับบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โครงการที่ 2 สร้างความสัมพันธ์หน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

โครงการที่ 1 โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สำหรับบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่มาและความสำคัญ คือ จากผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า บุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดขาดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น ปฏิบัติงานล่าช้า ขาดความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริการ ขาดความสุภาพ เป็นต้น ผู้ศึกษาจึงได้เสนอให้จัดทำโครงการอบรมหลักสูตร “โครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำหรับบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด”

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ภายใต้ระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนด 2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับการพัฒนาการทำงานแบบบูรณาการ เพื่อการแก้ไขปัญหา การพัฒนางานการปรับปรุง และการทำงานเป็นทีม 3) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทัศนคติที่ดี ปลุกฝังจิตสำนึกทั้งต่อองค์กร ต่อผู้อื่น ต่อตนเองและสาธารณะ เพื่อมุ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อประโยชน์สูงสุด 4) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจในบทบาทหน้าที่ตนเองต่อการพัฒนาท้องถิ่น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ 1) ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ 2) ความสามารถ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ภายใต้ระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนด 3) ผู้เข้าอบรมได้รับการพัฒนาการทำงานแบบบูรณาการ เพื่อการแก้ไขปัญหา การพัฒนางานการปรับปรุง และการทำงานเป็นทีม 4) ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทัศนคติที่ดี ปลุกฝังจิตสำนึกทั้งต่อองค์กร ต่อผู้อื่น ต่อตนเอง และสาธารณะ เพื่อมุ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อประโยชน์สูงสุด 5) ผู้เข้าอบรมได้สร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ตนเองต่อการพัฒนาท้องถิ่น

โครงการที่ 2 สร้างความสัมพันธ์หน่วยงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่มาและความสำคัญ คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นเสมือนสายใยที่จะยึดเหนี่ยวพนักงานให้อยู่ร่วมกัน ด้วยความรักและความเข้าใจซึ่งกันและกัน แต่ถ้าหากมีความสัมพันธ์ไม่ดี บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด นั้นจะมีคึดตื้อกัน ขัดแย้งกัน ไม่ช่วยเหลือและไม่ให้ร่วมมือกัน ต่างคนต่างอยู่หรือถกเถียงกัน แกล้งกัน ส่งผลบุคลากรขาดความสุขในการทำงาน และท้ายสุดจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนั้น การเสริมสร้างปัจจัยที่เอื้อต่อความสัมพันธ์อันดีในองค์กรสามารถทำได้โดยการออกไปทำความรู้จัก และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ต่อหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์ คือ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี ความคุ้นเคยในการทำงานร่วมกัน ระหว่างบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้การติดต่อประสานงานและการให้บริการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ เมื่อเจ้าหน้าที่แต่ละองค์กร มีมิตรภาพที่ดีต่อกัน และสามารถประสานงานกันได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจะนำไปสู่การพัฒนาด้านการให้บริการของจังหวัดร้อยเอ็ดให้มีความเจริญในอนาคต

อภิปรายผล

อภิปรายผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการบริการของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การ

อำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งภา ตาอินทร์ (2551) อีกทั้งผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภารัตน์ สุขสมิตร (2548)

อภิปรายผลการศึกษานโยบายการพัฒนาบุคลากร ด้านการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สำหรับบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกตแก้ว ศรีหาราช (2552) อีกทั้งการสร้างความสัมพันธ์หน่วยงาน เป็นเสมือนสายใยที่จะยึดเหนี่ยวพนักงานให้อยู่ร่วมกัน ด้วยความรักและความเข้าใจซึ่งกันและกัน แต่ถ้าหากมีความสัมพันธ์ไม่ดี บุคลากรในองค์กร นั้นจะมีอคติต่อกัน ขัดแย้งกัน ไม่ช่วยเหลือกัน และไม่ให้ร่วมมือกัน ต่างคนต่างอยู่หรือกลั่นแกล้งกัน ส่งผลให้บุคลากรขาดความสุขในการทำงาน และท้ายสุดจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรสวรรค์ มาแสง (2552)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ (Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความสามารถ (Competence) ด้านการเงิน (Financial) ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ

(Credibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของผู้ให้บริการ

แนวทางการพัฒนาบุคลากร ด้านการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด คือ ดำเนินการจัดโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สำหรับบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด และโครงการ สร้างความสัมพันธ์หน่วยงานปกครองท้องถิ่นซึ่งมีความเชื่อมั่นว่าหากดำเนินการตามโครงการดังกล่าว จะสามารถพัฒนาบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดได้อย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จัดงานประชุมสัมมนาเกี่ยวกับเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ ในการวางแผนอนาคต เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กร
2. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ
3. สร้างบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
4. ทำการปรับเปลี่ยนด้านนโยบายและโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ
5. ให้รางวัลกับบุคลากรที่มีการพัฒนาด้านการให้บริการ
6. ประสานการเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการเข้ากับนโยบายทุกด้านและทุกการดำเนินงานขององค์กร
7. จัดตั้งศูนย์วิจัยและพัฒนาและโครงการสาธิตเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ

8. วัดผลกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการ
พัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยอื่น เช่น โครงสร้างองค์กร
กลยุทธ์ต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน เป็นต้น อีกทั้ง
ทั้ง ควรมีการศึกษาการบริการในหน่วยงานอื่นๆ ในพื้นที่
อื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบระดับการให้บริการของผู้มา
ใช้บริการแล้วพัฒนาเพื่อปรับใช้เป็นแนวทางการพัฒนา
องค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เกดแก้ว ศรีหาราช. (2552). **การพัฒนารูปแบบการ
ปกครองท้องถิ่นเพื่อการเป็นเทศบาลนคร
หลวงเวียงจันทน์ กระบวนการเรียนรู้จาก
ประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญา
ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา
ภูมิภาค คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน.

(2555). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ
ราชการไทย (2556-2561)**. กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**.
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

นภาพรณ สุขสมิต. (2548). **การบริหารจัดการ
องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ที่ส่งผลต่อความพึง
พอใจของประชาชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**.
พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พรสวรรค์ มาแสง. (2552). **การพัฒนาศักยภาพการ
บริหารงบประมาณตามระบบหลักประกัน
สุขภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รุ่งนภา ตาอินทร์. (2551). **ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ
ในการบริหารขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี:
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). **หลักการตลาด**.
กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด, สำนักงาน.
(2556). **รายงานบันทึก สำนักงานส่งเสริม
การปกครองท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด**.
ร้อยเอ็ด : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดร้อยเอ็ด.

Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**.
New York: Wiley.