

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
จังหวัดสกลนคร

QUALITY OF SERVICE OF THE OFFICE OF NATURAL RESOURCES
AND ENVIRONMENT SAKON NAKHON PROVINCE

15

ยงยุทธ สำรองพันธ์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น **

ดร.ปิยะจินต์ ปัทมดิกล***

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร(2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างคือ (1) เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนครจำนวน 23 คน (2) ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนครจำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่บริการประชาชนที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และปัญหาด้านอาคารสถานที่เป็นปัญหาไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ การพัฒนาบุคลากร ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายด้านการบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนพร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย

คำสำคัญ: การให้บริการ, สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate: 1) the problem of public service of Office of National Resources and Environment, Sakon Nakhon province, 2) some guidelines for the development of public service of Office of National Resources and Environment, Sakon Nakhon province. A sample comprised: 1) 23 officials who were responsible for public service, and 2) 390 people who were service recipients. The instruments used were an interview guide and a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Presentation of the findings was done in the form of descriptive analysis.

Findings of the study were as follows. 1) The major public service problem was the problem about personnel. It was a problem that the service officers lacked knowledge and understanding about regulations and laws relating to the provision of services. The problem of equipment concerned the photocopier for service being not enough. Service procedures were problematic with the service provider not providing instructions

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

*** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

regarding the procedure for obtaining the service. The problem of facilities was concerned with no specific toilets for the elderly and the disabled. 2) Guidelines for the development of public services were as follows. Service officers should be developed and promoted through getting trained to improve skills and knowledge about regulations and laws relating to the provision of services and the like. Service officers should get trained to be conscious of the willingness to serve the people with morality and work ethic. In the aspect of material and equipment, there should be sufficient photocopying services. In the aspect of procedure for providing the service, the sheet form should be clearly formulated with the easy-to-understand description. And in the aspect of building and facilities, the seats for waiting should be available sufficiently and comfortably.

Keywords: Provision of Services, Sakon Nakhon Provincial Office of National Resources and Environment

บทนำ

ปัจจุบันเราจะพบว่าองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูปองค์กรของตนให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศท่ามกลางยุคสมัยที่มีการแข่งขันทางเทคโนโลยีสารสนเทศบริบทของสังคมและการเมืองของประเทศไทยได้เปลี่ยนไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ไร้พรมแดนทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของตนได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเป็นอยู่ในปัจจุบัน การบริหารงานภาครัฐของไทย ก็เช่นกันได้เปลี่ยนรูปแบบการบริหารจากเดิมไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ต้องการผลลัพธ์งาน ที่มีคุณภาพมากกว่าให้ได้แค่ปริมาณงาน ดังเช่นที่ผ่านมาซึ่งแต่เดิมขั้นตอนการทำงานเป็นไป เพื่อให้เสร็จสิ้นแต่ภารกิจที่กำหนดและให้ได้ผลงานตามที่ต้องการเท่านั้นไม่ได้สนใจถึงวิธีการ ทำงานแต่อย่างใดปัจจุบันภาครัฐได้ให้ความสนใจวิธีการทำงานให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐบาลอย่างไรจึงจะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพ สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ออกมาได้โดยคำนึงถึงการใช้ ต้นทุนการผลิตที่สมเหตุสมผลคุ้มค่าการลงทุน จึงได้มีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่ที่กำหนดได้ทุกภาคส่วนราชการต้องบริหารงานให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีตัวชี้วัดเป็นตัวกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพการทำงานซึ่งจะมีหน่วยงานกลางภายนอก องค์กรเป็นผู้ตรวจสอบ วัดผล การบริหารงานขององค์กรว่าองค์กรนั้นมีผล การบริหารงานที่มี คุณภาพมากน้อยหรือไม่อย่างไรซึ่งสามารถตัดสินได้จากการที่หน่วยงานสามารถผ่านการวัดผลว่า เป็นไปตาม เกณฑ์มาตรฐาน ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่เพื่อจะได้นำผลการประเมินคุณภาพ องค์กรที่เป็นข้อดีออกมาปรับปรุงพัฒนาวิธีการ ทำงานให้ได้ผลงาน ที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นจากมูลเหตุ ดังกล่าวได้มีความพยายามที่จะหารูปแบบ วิธีการทำงานโดยนำแนวคิดที่เน้นการ ปรับปรุง การทำงานมาใช้ในหลาย ๆ องค์กร รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้รับบริการและ ประชาชน พอใจมากที่สุด จึงได้มีการนำเทคนิคการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ใน การบริหารงานภาครัฐ ทุกแห่งซึ่งกระบวนการสำคัญในการสร้าง คุณภาพของงานนอกจากจะเป็นเรื่องของ การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ผลิตเป็นไปตามระดับที่องค์กรต้องการแล้ว ในเรื่องคุณภาพการดำเนินงานของการบริหารงานภาครัฐยุคใหม่ มีเป้าหมายที่มุ่งไปสู่ การเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ (Quality Organization) (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, ออนไลน์)

เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน เป็นไปอย่างมีคุณภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐ สนองตอบนโยบายการบริหารงานที่ ปฏิรูปไปสู่การบริหารภาครัฐแนวใหม่ซึ่งใช้หลักการบริหารการจัดการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติราชการอีกทั้งยังให้มีการปรับปรุง ระบบราชการโดยให้มีการจัดการบริการสาธารณะที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้รัฐในฐานะ เป็นผู้ดูแลประโยชน์ มหาชนเพื่อให้ประชาชนในรัฐนั้นมีความเป็นอยู่ที่ดีปลอดภัยและสะดวกสบาย ยิ่งขึ้นรัฐจึงมีหน้าที่ที่จะต้องทำภารกิจหรือบริการสาธารณะ (Public Service) ต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยดีส่วนที่จะจัดอยู่ในรูปแบบใดก็ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละประเทศ ซึ่ง ภารกิจต่าง ๆ เป็นหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำหรืออาจ กระทำซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สอดคล้องกับชาญชัย แสวงศักดิ์ (2547, หน้า 11) ได้กล่าวว่า กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมของรัฐ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการและอีกประการหนึ่งกิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน ภารกิจของรัฐหรือบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำเป็นระบบราชการเน้นเป็นกิจการ ที่รัฐ หรือฝ่ายปกครองจัดทำเอง มีเจ้าหน้าที่ ฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินงานโดยอยู่ในการอำนวยการและ ความรับผิดชอบของฝ่าย ปกครองทั้งหมดการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นอำนาจพิเศษทางปกครอง และใช้เงินงบประมาณของรัฐ

การพัฒนาระบบการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพนั้นรัฐบาลได้กำหนดมาตรฐานการให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำ แผนปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่างานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมให้ประชาชนเกิดความมั่นใจและความมั่นคงใน การดำรงชีวิต ดังนี้

1. การทบทวนบทบาท ภารกิจ และการลดตัดทอน ยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการเองหรือที่เห็นควรให้ภาคเอกชน องค์กรเอกชน หน่วยงานหรือองค์กรส่วนท้องถิ่นรับไปดำเนินการ
2. การปรับปรุงรูปแบบ ขั้นตอนและวิธีการทำงานงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงานในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม
3. การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผลมาจากข้อ 1 และ 2 โดยแสดงถึงจำนวนเงินงบประมาณที่ประหยัดได้และที่จะลดลง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

มาตรการดังกล่าวมีเจตนารมณ์ที่จะทำให้ระบบภาครัฐเป็นเครื่องมือ ที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลในการสร้างความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของประเทศการพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน การพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนและการเป็นประเทศที่มีระดับความสามารถในการที่เป็นรูปธรรม ทุกหน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดพันธกิจที่ชัดเจนกำหนดแผนกลยุทธ์ เป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ จากการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจและมีการบริหารทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายพันธกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติตามเป้าหมายจะต้องสามารถวัดได้ ประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและแจ้งให้ประชาชนรับทราบตลอดจนมีการทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบทางราชการให้ทันสมัยและสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม โดยผู้ที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานนั้น 2. คำนึงถึงประสิทธิภาพประชาชน หน่วยงานภาครัฐจะมีระบบบัญชีที่โปร่งใส ตรวจสอบได้และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างหรือการให้ค่าตอบแทนต่อผู้ปฏิบัติงานสูงเกินกว่าที่ภาคเอกชน สามารถดำเนินการได้ตามปกติ โครงการที่ภาครัฐดำเนินการเองจะต้องแสดงค่าใช้จ่าย ต่อหน่วยผลผลิตได้ เพื่อใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและใช้ประกอบพิจารณาถ่ายโอนงานให้ภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำแทน นอกจากนี้หน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบต้องเน้นตรวจสอบว่าการใช้จ่ายดังกล่าวปราศจากการฉ้อฉล ทุจริตและมีค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล ควบคุมเกี่ยวกับการตรวจสอบว่าทำถูกต้องตามระเบียบขั้นตอนหรือไม่ 3. เป็นที่ยอมรับของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและยุติธรรม ประชาชนผู้ขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐจะได้รับความสะดวก ขั้นตอนการทำงานสั้น เรียบง่าย โปร่งใส และเจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องพร้อมที่จะช่วยแก้ไขปัญหาและอธิบายเหตุผลกรณีที่มีปัญหาแก่ผู้มารับบริการด้วยความสุภาพอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่องให้มีมาตรฐานสูงเทียบได้กับองค์กรเอกชน เกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการเป็นตัวกำหนดกรอบตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพหรือเรียกว่าการให้บริการให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน (ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2544, หน้า 10 - 11)

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร เริ่มก่อตั้งตามพระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไป ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2545 ประกอบกับคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ 182/2547 ลงวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ให้จัดตั้งหน่วยงานภายในสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดซึ่งเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาคในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 จึงให้จัดตั้งหน่วยงานภายในสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ภายใต้การบังคับบัญชาของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด (สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร, 2559, หน้า อัดสำเนา)

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ต้องการที่จะให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถพัฒนาได้ตลอดเวลาอันเป็นเงื่อนไขไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนสามารถพึ่งตนเอง จึงต้องหาวิธีการที่จะทำให้มีการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าจึงเป็นเรื่องจำเป็น ที่จะต้องหาวิธีสร้างให้พนักงานและองค์กรมีความคิดสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพราะการบริหารเป็นเรื่องของการทำงานของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป และทำอะไร จึงจะทำให้องค์กรมีการบริหารงานที่เน้นคุณภาพและมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักเป้าหมายทางยุทธศาสตร์กับแนวคิดทฤษฎีการควบคุมคุณภาพจากการที่ได้มีการนำเทคนิคการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐทุกแห่งในเรื่องของการวางแผนนั้นก็คือการกำหนดเป้าหมายว่าต้องการให้อะไรเกิดขึ้นที่ไหนเมื่อไรโดยใครและด้วยวิธีการอย่างไรหลังจากนั้นหน้าที่สำคัญต่อมาคือการจัดการองค์การซึ่งเป็นเรื่อง การแบ่งงานการจัดสาย การบังคับบัญชาการคัดเลือกการสรรหาบุคลากรให้มาปฏิบัติหน้าที่ตามแผนและหน้าที่หลักสำคัญต่อมา คือ การบังคับบัญชาสั่งการ ให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจำเป็นต้องใช้การประสานงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่สัมพันธ์กันลดปัญหาการขัดแย้งและยังจำเป็นต้องมีการสำรวจตรวจสอบควบคุมจากฝ่ายบริหารว่างานเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมาย

ของแผนมากนักน้อยเพียงใดเพราะเหตุใดซึ่งอาจมีการปรับแผนหรือวางแผนใหม่ซึ่งในการบริหารคุณภาพได้ศึกษาจากการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ในแต่ละด้านซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการแก้ไขปัญหา

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากร สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความต้องการที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ เป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

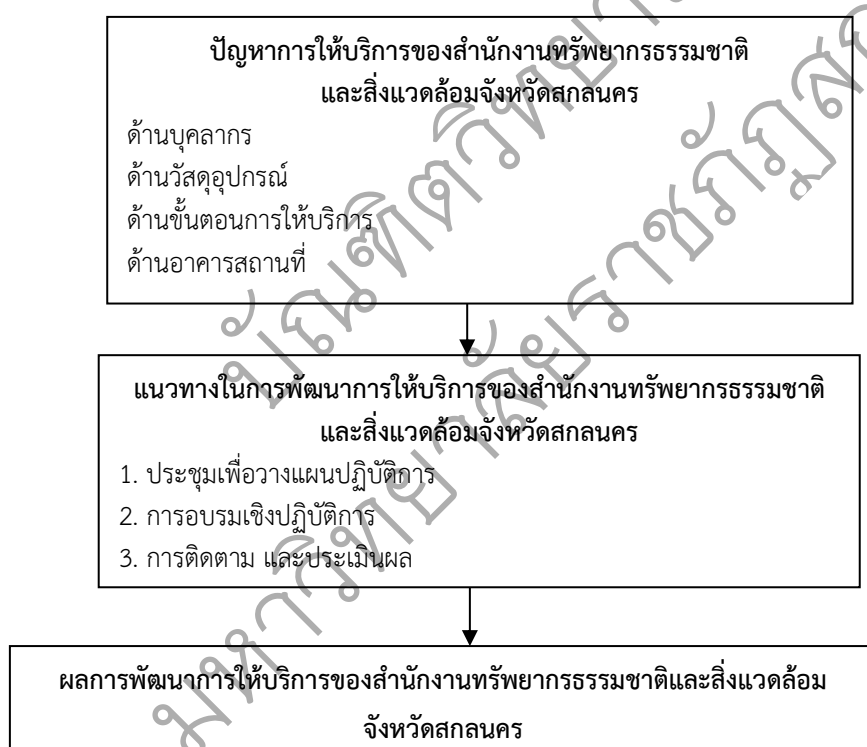
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร
3. เพื่อติดตามและประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด

สกลนคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย “การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร” ตามกรอบแนวคิดของ Kemmis and Mc Taggart (1991, pp. 167 - 170 อ้างถึงใน สุวิมล รื่องวานิช, 2550, หน้า 23) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการเงิน มีกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ดังนี้

1.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้วิจัย 1 คน

1.1.2 ผู้ร่วมวิจัย คือ ผู้บริหาร จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

- 1) หัวหน้าส่วนอำนวยการ
- 2) หัวหน้าส่วนสิ่งแวดล้อม
- 3) หัวหน้าส่วนทรัพยากรธรรมชาติ
- 4) หัวหน้าส่วนทรัพยากรน้ำ

1.1.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 18 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว

1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 11,987 คน (สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2559)

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัยสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 23 คน

2.2 กลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 11,987 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Taro Yamane ที่ระดับและกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครเพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเครื่องมือที่มีผู้วิจัยในลักษณะใกล้เคียงกันแล้วนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

มีวิธีดำเนินการดังนี้

จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 23 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ประสานขอความร่วมมือจากผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

2. ขั้นเตรียมการ

2.1 ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ

2.2 วางแผนการประชุม เวลา สถานที่ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานโดยการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ กำหนดจำนวน 1 วัน ณ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

2.3 ประสานงานผู้ให้ข้อมูลที่เข้าร่วมประชุมทราบถึงข้อกำหนดการพร้อมทั้งส่งข้อมูลสภาพ ปัญหาในการให้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร ให้กับผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจก่อนที่จะเข้าร่วมประชุม

2.4 จัดเตรียมวิทยากร เตรียมคณะทำงานสำหรับผู้นำการประชุม จัดเตรียมอุปกรณ์ เช่น เทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป และเตรียมการประเมินผล

3. ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 ผู้วิจัยแนะนำตัว นำเสนอบทบาทหน้าที่ภารกิจของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร และนำเสนอปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัยในครั้งนี้ให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบ

3.2 ผู้ดำเนินการประชุมชี้แจงหัวข้อการประชุมตามกรอบวิจัย

3.3 ผู้ดำเนินการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร แล้วบันทึกข้อมูลที่ได้ลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

3.4 นำข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเขียนลงบนกระดานไวท์บอร์ดให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านได้ร่วมลงความคิดเห็นโดยใช้เสียงส่วนใหญ่ในที่ประชุม เป็นตัวตัดสิน

3.5 ผู้ดำเนินการประชุมสรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยการวิเคราะห์แบบพรรณนาเนื้อหา

ขั้นที่ 3 ทดลองใช้แนวทางพัฒนาการให้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

การเก็บข้อมูล 2 ทาง คือ โดยการสังเกต (รูปภาพประกอบ) และการสนทนากลุ่ม โดยสนทนากลุ่มของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และตัวแทนผู้ใช้บริการ เพื่อสรุปผลการใช้แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ จำนวน 23 คน และตัวแทนผู้ใช้บริการ จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสนทนากลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้บริหารสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร และผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม โดยดำเนินการ ดังนี้

2.1 กำหนดผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้จัดบันทึกการสนทนาและผู้ช่วยวิจัย

2.2 กำหนดผู้เข้าร่วมสนทนา โดยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร จำนวน 25 คน และตัวแทนผู้ใช้บริการ จำนวน 5 คน

2.3 กำหนดเวลา สถานที่การสนทนากลุ่ม โดยการจัดการสนทนากลุ่ม กำหนดจำนวน 1 วัน ณ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

2.4 กำหนดหัวข้อสนทนา ได้แก่ ผลการทดลองใช้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

2.5 จัดเตรียมอุปกรณ์ ได้แก่ สมุดจดบันทึก กระดานไวท์บอร์ด ปากกา เครื่องบันทึกเสียง

3. นำเสนอข้อมูลจากผลการใช้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

4. ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มร่วมพิจารณาข้อมูล พร้อมแลกเปลี่ยนเสนอแนะและนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อสรุปข้อมูลผลการทดลองใช้แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มหากมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบ สมบูรณ์

2. จำแนกข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นสำคัญ โดยการพรรณานวิเคราะห์ จะได้ผลการทดลองใช้แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 มีอายุไม่เกิน 40 ปี มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 10 ปี มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และสังกัดหน่วยงานกองช่าง มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

2. วัฒนธรรมองค์การ ตามความเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมพันธกิจ วัฒนธรรมองค์การในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมเอกภาพ วัฒนธรรมองค์การในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมปรับตัว มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านวัฒนธรรมส่วนร่วม มีวัฒนธรรมองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารสนับสนุนเสริมสร้างอำนาจแก่บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก รองลงมา คือ บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเสมอ มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีการทำงานแบบมีส่วนร่วมมีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก

2.2 ด้านวัฒนธรรมเอกภาพ มีการสร้างทีมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ และบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจนร่วมกัน มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก รองลงมา คือ บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีค่านิยมที่ตรงกันในการทำงาน มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีแบบแผนในการทำงานร่วมกัน มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก

2.3 ด้านวัฒนธรรมปรับตัว มีวัฒนธรรมองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีการปรับตัวในการทำงานเสมอ มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครมีการปรับตัวพร้อมเปลี่ยนแปลงในการทำงานเสมอ มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เข้ามาในองค์การเสมอ มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก

2.4 ด้านวัฒนธรรมพันธกิจ มีวัฒนธรรมองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการทำงาน มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีพันธกิจที่ดีในการทำงานและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำงานและการพัฒนาองค์การ มีวัฒนธรรมองค์การในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีแผนงาน โครงการที่ชัดเจนในการทำงาน มีวัฒนธรรมองค์การในระดับ

3. ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตามความเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ มีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความปรารถนาที่จะคง

ความเป็นสมาชิกในองค์กรของตนมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก โดยสรุปผลในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

3.1 ด้านเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรนี้ เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายและค่านิยมที่ท่านยอมรับ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายและค่านิยมที่ท่านยอมรับ และท่านมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ขององค์กร

3.2 ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่จะทำงานในหน้าที่เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านมีความตั้งใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพร้อมที่จะอุทิศความรู้ ความสามารถที่มีเพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้า มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

3.3 ด้านการความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตนมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ถึงแม้ว่าท่านมีโอกาสที่ดีกว่าในการทำงานที่อื่น แต่ท่านก็ยังเลือกที่จะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป รองลงมา คือ ท่านสมัครใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรในการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านจะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป นานเท่าที่องค์กรยังคงอยู่

4. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรรองการบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความผูกพันในองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่าง 0.84 – 0.717 ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน

5. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรรองการบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

- 5.1 ควรส่งเสริมรูปแบบการทำงานในเรื่องความพร้อมที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- 5.2 ควรมีการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 5.3 ผู้บริหารควรมีนโยบายในการสนับสนุนให้มีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเสมอ
- 5.4 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่บุคลากรในองค์กรและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายในองค์กร
- 5.5 ควรมีการบริหารคนให้ถูกกับงานที่ถนัดจึงจะทำงานในสิ่งนั้นอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ
- 5.6 ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความเข้าใจในงานและให้ความสำคัญแก่ส่วนราชการเท่าเทียมกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ซึ่งผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาขอสรุปประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการประชาชน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการบริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากร โดยในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีรายละเอียด คือ

(1) ปัญหาด้านบุคลากร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครมีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่ไม่มีบุคลากรให้บริการในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้างอัตรากำลังได้ครบ ในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทน ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นและการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ความสามารถยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการประชาชนด้านต่าง ๆ เกิดความล่าช้า และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านบุคลากรค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ

ให้บริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยามะปลูก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญด้านบุคลากรก่อนพบว่าปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์

(2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญคือเครื่องถ่ายเอกสาร ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการบริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของภักขวรรณ เชื้อหนา (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ที่พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายที่สำคัญของปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่พบว่าการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ

(3) ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการที่สำคัญคือขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอ และตัวอย่างการขอแบบฟอร์มทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเกิดความสับสน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัย ของกิตติพัฒน์ อิทธิโรดม (2544) ที่ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ที่พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้แก่ขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และนิเวศน์ หายทุกข์ (2550) ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อำเภอบัง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่า ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร และอาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการรับชำระภาษีน้อยและมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีแต่ไม่ชัดเจน มีขนาดเล็กมองเห็นไม่ชัดเจน

(4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญคือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยามะปลูก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญคือสถานที่ให้บริการคับแคบ และได้เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญด้านอาคารสถานที่คือควรจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ ให้บริการประชาชน รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม และแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) (2547, หน้า 17) ที่ได้รวบรวมวิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนคือ

หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดระบบบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยจัดปัญหา อุปสรรคที่เป็นเหตุที่ทำให้เพิ่มภาระหรือ สร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนเกินสมควร อาจดำเนินการจัดช่องทางพิเศษสำหรับสตรีมีครรภ์ คนชรา พระภิกษุ คนพิการ เป็นต้น

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน

จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการพัฒนารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร โดยในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายรายละเอียดแต่ละด้านพอสังเขป ดังนี้

(1) แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอกับการกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับฝึกอบรม เพิ่มทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึก ในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของนิาวรรณ หายทุกข์ (2550) ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการเก็บภาษีของเทศบาลตำบลมิ่งเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลเข้าร่วมการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญในการจัดเก็บภาษีและเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษี และสายสมร ยานะปลูก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านบุคลากร คือควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ที่ออกมาใหม่

(2) แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ คือ ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลูก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์ คือควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชนโดยเฉพาะ

(3) แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่สำคัญ คือควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ และจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลูก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัด

ตามที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านขั้นตอน/กระบวนการ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ

(4) แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญ คือควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครสอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลูก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านอาคารสถานที่ คือควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุบริการประชาชน รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม และ นิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลมิ่งเมือง อำเภอบึง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ควรมีการขยายสถานที่ในการเสียภาษีให้มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านบุคลากร ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายด้านการบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรม จริยธรรมในการทำงาน และควรพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือ ควรฝึกอบรม ให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากหากเกิดปัญหาติดขัดในการให้บริการ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองได้อย่างทันท่วงที

1.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชนโดยเฉพาะ และผู้บริหารควรส่งเสริมงานด้านบริการโดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ และบริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดการให้บริการนอกสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม

1.4 ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรอเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ วัสดุบริการประชาชน รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม ควรมีการขยายสถานที่ในการเสียภาษีให้มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ และควรปรับปรุงสถานที่บริการให้มีความสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เช่น หนังสือพิมพ์ กาแฟ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการไปสร้างเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาและศึกษาเปรียบเทียบระดับของปัญหาก่อนและหลังใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนระหว่างสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครกับสำนักงานใกล้เคียง เพื่อให้ทราบว่า การให้บริการประชาชนมีปัญหาในลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษ ร.ป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสิทธิ์ เถลิงมีประเสริฐ. (2544). มาตรฐานการจัดการทางการเงิน 7 Hurdles กับการจัดทำงบประมาณระบบใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2547). คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สายสมร ยานะปลูก. (2552). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ร.ป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Yanane, Taro. (1967). *Statistics : An introductory analysis*. New York: Harper and Row.