

การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Management of Service Quality Development for the Public;

Prachuap Khiri Khan Fisheries Provincial Office

เกษราภรณ์ บุญมาไล่

Ketsaraporn Bunmalai

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

General Administrative Officer (Practitioner Level), Provincial Fisheries Office, Prachuap Khiri Khan Province

E-mail: ketsaraporn.bun@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพรรณนาการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร และ (3) เพื่อพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 300 คน จากประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา (1) ด้านการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการ ภาพรวม ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ (3) การพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 43.60 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ ประกอบด้วย การวางแผนการพัฒนา และการจัดหน่วยงานในการพัฒนา

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ การให้บริการประชาชน สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research aims to: (1) describe the management of service quality development for the public, (2) to explain the correlation between the management of service quality development in Prachuap Khiri Khan Fisheries Provincial Office with factors influencing public service quality management and (3) to forecast and propose strategic approaches for enhancing the management of service quality development in Prachuap Khiri Khan Fisheries Provincial Office. This research was quantitative approach with a sample of 300 respondents of Mueang Prachuap Khiri Khan District. Questionnaire was data gathering tool. Analytical statistics were percentage, standard deviation, mean, Pearson correlation analysis, and multiple regression analysis. The findings were as follows; (1) Regarding the management of

service quality development for the public, the perceptions of service recipients indicate that, overall, the service production dimension was rated at the highest level. (2) The relationship between the management of service quality development at the Provincial Fisheries Office of Prachuap Khiri Khan and the factors influencing public service quality management revealed a significant positive correlation. (3) In terms of forecasting and proposing strategic approaches for managing service quality development, the findings indicate that the influencing factors account for 43.60% of the variance in service quality management. The key predictive variables include development planning and organizational structuring for service improvement.

Keywords: Quality of Public Services, Provision of Public Services, Prachuap Khiri Khan Fisheries Provincial Office

บทนำ

ในปัจจุบัน การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การบริการที่มีคุณภาพไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน แต่ยังสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรด้วย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายของประชาชน การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนั้นไม่เพียงหมายถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังครอบคลุมถึงการสร้างระบบที่โปร่งใส การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และการพัฒนาทักษะของบุคลากร เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดี การตอบสนองที่รวดเร็ว และการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการขององค์กร ในขณะเดียวกัน การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทำให้บริการมีความทันสมัยและเข้าถึงง่ายขึ้น ดังนั้น การบริหารจัดการที่ดีและการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของบริการจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจจากประชาชน ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างองค์กรและประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กรมประมงซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 ของกรมประมง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ที่กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการเป็นแผน 5 ปี ซึ่งต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ “ยกระดับการประมงไทยให้แข่งขันได้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างสมดุล พร้อมผลักดันงานวิจัยและนวัตกรรมที่สร้างความมั่นคงแก่เกษตรกร” มีความสอดคล้องกับแผนระดับที่ 1 และแผนระดับที่ 2 ซึ่งหนึ่งในแผนปฏิบัติราชการที่สำคัญของกรมประมงที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) คือ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีเป้าหมาย ได้แก่ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกระบวนกรยุติธรรมเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ และได้มีการดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการยกระดับ

ทักษะของบุคลากร นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น (กรมประมง, 2565)

สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาการประมงในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉพาะการสนับสนุนการทำประมงที่ยั่งยืนและการให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชน บทบาทของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการทำประมง แต่ยังรวมถึงการให้บริการประชาชนในด้านคำปรึกษา แนะนำ การอนุญาต การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการทรัพยากรประมง และการให้บริการทางวิชาการ ส่งเสริม พัฒนาอาชีพด้านการประมง การแก้ไขปัญหาทางด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์ประมง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเจริญเติบโตของภาคการประมง เพื่อให้การบริการดังกล่าวมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2563, 2563)

ผู้วิจัยเป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความมุ่งมั่นจะทำการวิจัยเพื่อประเมินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริการสาธารณะ เพื่อที่จะพยากรณ์ว่าการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างไร และมีแนวทางการจัดการการพัฒนาอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพรรณนาการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร
3. เพื่อพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการการพัฒนาสู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะไม่เป็นเชิงบวก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ การจัดการตามทฤษฎีของ Allen, L.A. (1958) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มน้าวและภาวะผู้นำ การติดตามประเมินผล และมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตัวแปรตาม คือ การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วยตามผู้วิจัยนำทฤษฎีประสิทธิผลของ Gibson, J.H., John, M.I. and James H.D. (1982) ประกอบด้วย 1. การผลิต (Production) 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ 5. การพัฒนา (Development)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Roscoe, J.T., 1969)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ POLC

POLC (Allen, L.A., 1958) เป็นทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรที่ใส่ใจในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม POLC เป็นให้ความสำคัญกับภาวะการเป็นผู้นำนี่ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อดีของ POLC คือ การสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียด เน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัดทำให้องค์กรมีผลการประเมินที่ชัดเจนสามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ได้แก่ 1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภารกิจต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ 2. การจัดการองค์กร (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อน การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด 3. การนำ (Leading) หมายถึง เป็นการชักนำบุคลากรให้ปฏิบัติงาน โดยการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้หลักการจูงใจที่ดีและขณะเดียวกันต้องมีการสั่งการที่เหมาะสมซึ่งหมายถึงการกระตุ้น การจูงใจให้ใช้ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ 4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นคุณภาพการบริการที่ขึ้นอยู่กับความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับ ซึ่งความคาดหวังของผู้มารับบริการเป็นผลมาจากการบอกเล่ากันมาของผู้มารับบริการหรือประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารข้อมูลจากผู้รับบริการทั้งโดยตรง และโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้มารับบริการเป็นผลมาจากการที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการที่ได้รับจริง หรือเท่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ และได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดประสบการณ์ที่มีความสุข ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเช่น อุปกรณ์ สถานที่ เอกสาร เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และโยงไปถึงสภาพแวดล้อมที่ผู้มารับบริการรู้สึกได้รับบริการ ดูแล ด้วยความตั้งใจของผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการของผู้บริการ โดยให้บริการได้ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้มารับบริการ ในการบริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือในการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความสามารถในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการ รวมถึงทักษะ ความรู้ความสามารถ ของผู้ให้บริการที่จะต้องสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วย กริยา มารยาท ที่มีความ สุภาพ นอบน้อม และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการได้ดีที่สุด

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง เข้าใจถึงปัญหาของผู้มารับบริการในแต่ละราย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการจากภาครัฐควรได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยุติธรรม การพัฒนาคุณภาพนี้เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบการทำงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริม รวมถึงการเพิ่มทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้บริการมีมาตรฐานสูงขึ้น ลดปัญหาความล่าช้า และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการพัฒนาเหล่านี้มีส่วนช่วยให้ประชาชนได้รับการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ในขณะที่รัฐเองก็สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากขึ้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเนื่องจากตามมาตรา 3/1 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ขึ้น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ การสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ ตามความในมาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ 1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (มาตรา 7, 8) 2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (มาตรา 9-19) 3. มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (มาตรา 20-26) 4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน) (มาตรา 27-32) 5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันตามสถานการณ์ (มาตรา 33-36) 6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ตอบสนองระยะเวลาความต้องการ (มาตรา 37-44) 7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (มาตรา 45-49) (พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

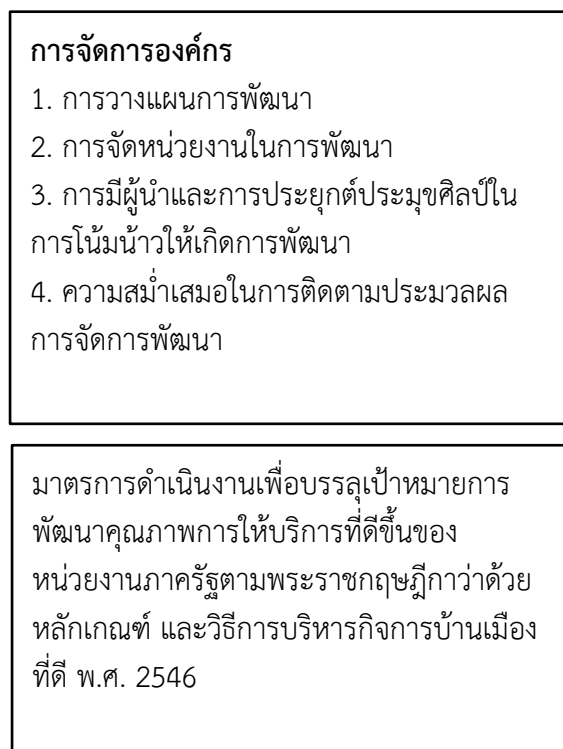
Gibson, J.H. et al. (1982) ได้กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การแต่ละองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมขององค์การนั้น ๆ โดยมีเกณฑ์วัดความมีประสิทธิภาพขององค์การว่า

ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ 1. การผลิต (Production) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการผลิตสามารถเพิ่มผลผลิตให้มีปริมาณและคุณภาพ 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยค่านึงว่าจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เทคโนโลยี จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมาย หรือระดับของผลผลิตที่ต้องการได้ 3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด 4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานหรือวิธีการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสถานการณ์ใหม่ๆ และ 5. การพัฒนา (Development) หมายถึง การที่องค์กรเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะอยู่รอดได้ในระยะยาว หรือ หมายถึงกระบวนการที่องค์กรพยายามจะเพิ่มประสิทธิผลด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะเจริญก้าวหน้า และพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์กร

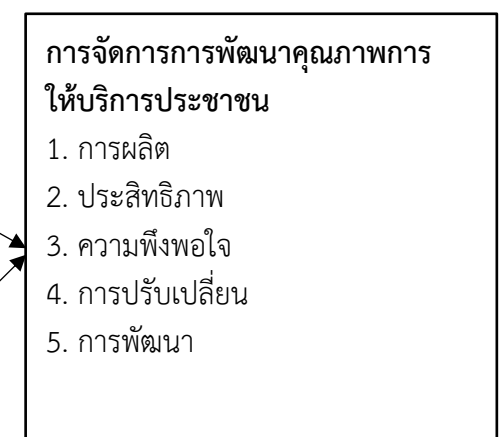
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการจัดการ POLC ของ Allen, L.A. (1958) ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม เป็นทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร ประกอบกับการศึกษาถึงพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อศึกษากฎเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ รวมถึงการศึกษาแนวคิดประสิทธิผลของ Gibson, J.H. et al. (1982) ประกอบด้วย การผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับเปลี่ยน และการพัฒนา เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยโดยการศึกษาค้นคว้าทางเอกสาร (Documentary investigation) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1,370 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 300 คน แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งออกแบบขึ้นโดยอ้างอิงจากกรอบแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดการองค์กร โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมา ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยงานในการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา ด้านการมีผู้นำและการประยุกต์ประมุขศิลป์ในการโน้มน้าวให้เกิดการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านความสม่ำเสมอในการติดตามประมวผล การจัดการการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1. รับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา ข้อ 7. ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ข้อ 9. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ข้อ 2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ข้อ 3. มาตรการกระจายอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ข้อ 5. จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ และปิดประกาศให้ประชาชนทราบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ข้อ 8. ทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ข้อ 6. ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ข้อ 10. จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และ ข้อ 4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานที่ 1 การจัดการการพัฒนาสู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า การจัดการการพัฒนาสู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการการพัฒนาสู่คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก

2. สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นเชิงบวก

3. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถพยากรณ์และนำเสนอแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน

ประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้อยู่ละ 43.60 ที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ตัวแปรพยากรณ์ประกอบด้วย การวางแผนการพัฒนา และการจัดหน่วยงานในการพัฒนา

อภิปรายผลการวิจัย

1. การจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรทิยา กุณอก (2566) ได้ศึกษาถึงการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ของศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร มีวิธีการให้บริการที่เน้นความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่มีจิตบริการมีช่องทางการให้บริการและมีการจัดกิจกรรมให้บริการที่หลากหลาย ผ่านการติดต่อกับตนเองโทรศัพท์, อีเมล, LINE, Facebook และมีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ ตามแนวคิดการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ ได้แก่ (1) บุคลากรผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี (2) ผู้รับบริการไม่มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (3) การขอจัดสรรงบประมาณมีความล่าช้าและไม่เพียงพอ (4) วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ โดยมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของศูนย์นันทนาการลุมพินี ได้แก่ (1) ควรมีการปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย (2) อบรมเพิ่มพูนทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากร (3) พัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้ครอบคลุมการให้บริการกิจกรรมต่างๆ ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ควรยกระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ มีการเตรียมฐานข้อมูลสำหรับพัฒนาเข้าสู่ระบบข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล และส่งเสริมสนับสนุนให้มีการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์นันทนาการ หน่วยงานภาครัฐ และประชาชนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยงานในการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรภา จิราสขัยงูร (2561) ได้ศึกษาถึง การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน (การให้บริการรับจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมาก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร) ของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร 1. ปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันวิศวกรโยธา/นายช่างโยธา มีภาระงานอื่นด้วย นอกเหนือจากงานให้บริการประชาชนในการรับจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมาก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร จึงทำให้มีเวลาในการพัฒนาศักยภาพด้านงานบริการของตนเองน้อย อีกทั้งยังทำให้ไม่สามารถใช้ศักยภาพของตนในการพัฒนาระบบการให้บริการรับจดทะเบียนฯ ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ 2. ปัญหาด้านงบประมาณ ยังไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการดังกล่าว เช่น ด้านการฝึกอบรมการใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบ โดยการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ 3. ปัญหาด้านการวางแผนการพัฒนาที่ดี ขาดการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของวิศวกรโยธา/นายช่างโยธา ซึ่งยังไม่มีมีการสำรวจความต้องการของวิศวกรโยธา/นายช่างโยธา ว่าต้องการพัฒนาในด้านใด เช่น ความต้องการในการพัฒนาเรื่องนวัตกรรม และเทคโนโลยี ความต้องการในการพัฒนาเรื่องการฝึกทักษะการใช้

อุปกรณ์สำนักงานที่ดี 4. ปัญหาด้านการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ครบคลุม และทันสมัย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1. รับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 และด้านที่น้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติพงษ์ แสนสุข (2554) ได้ศึกษาถึง การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและให้บริการควบคู่ไปกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรเพิ่มหรือเน้นการใช้อำนาจเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ผู้บริหารของเรือนจำกลางขอนแก่นควรมอบและเพิ่มอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาต การอนุมัติ หรือการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรง ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่างคือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.42) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุตาภรณ์ อรุณดี และคณะ (2565) ได้ศึกษาถึง การบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา : การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นปัญหาที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ การจ่ายค่าปรับไม่ทันสมัย ควรมีการจ่ายปรับผ่านเทคโนโลยี เช่น การจ่ายค่าปรับผ่าน Application ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประชาชนอยากให้มีความสะดวกผ่านเทคโนโลยีในการแจ้งความร้องทุกข์หรือเหตุฉุกเฉิน ตำรวจควรมาถึงจุดเกิดเหตุภายในเวลาไม่เกิน 15 นาที และแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานตำรวจ (Front Office) คือ การให้บริการของสถานีตำรวจควรมีช่องทางติดต่อสถานีในการแจ้งความตำรวจในการแจ้งความโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจในบางกรณี เช่น การแจ้งความบัตรหาย เอกสารสำคัญหาย โดยตำรวจสามารถตอบกลับเป็นหลักฐานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น SMS ระบบ Application การแจ้งความลงบันทึกประจำวัน เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ มีปัจจัยหลากหลาย ประกอบด้วย

1) การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพการบริการ (Managerial Development) โดยการวางแผนที่ดีและการจัดองค์กรอย่างเป็นระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการประชาชน และการสร้างความต่อเนื่องในกระบวนการติดตามและประเมินผลการพัฒนาช่วยสร้างความเชื่อมั่นในระบบบริการ

2) การใช้เทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการสามารถลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน และตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการจัดระบบข้อมูลและการสื่อสารในองค์กร ทำให้เกิดความโปร่งใสและลดโอกาสความผิดพลาดในการทำงาน

3) การตอบสนองความต้องการของประชาชน คุณภาพการบริการถูกวัดผลจากความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความสะดวกของประชาชน ดังนั้นการฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

4) การปรับปรุงคุณภาพบริการ การลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและการจัดระบบบริการที่ชัดเจน ช่วยเพิ่มความสะดวกและประหยัดเวลา รวมถึงการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการใช้นวัตกรรมใหม่

5) บทบาทของความเป็นผู้นำ การมีผู้นำที่มีความสามารถในการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร

ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานภาครัฐและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เนื่องจากการวางแผนการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่น จึงเสนอแนะให้มีการวางแผนงานการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ มีแผนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. เนื่องจากการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยอื่น สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพ จึงเสนอแนะให้มีการทบทวนกระบวนการลดขั้นตอนหรือรวมที่ซับซ้อน นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงาน รัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านสวัสดิการสังคมทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน

2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้หน่วยงานภาครัฐปลอดจากการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง

3. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐ สามารถดำรงตนในสังคมอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี สมกับความเป็นผู้ให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการประชาชน และประชาชนที่มาติดต่อเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนความคิดเห็นประเด็นที่ทำการศึกษา ในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่างๆ

2. ทำวิจัยการนำระบบนวัตกรรมอัจฉริยะมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน และเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น

เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2563. (2563, 9 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 137 ตอนที่ 41 ก, , หน้า 1-19.
- กรมประมง. (2565). *แผนปฏิบัติราชการ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570*. กรุงเทพมหานคร: กรมประมง
- กฤติพงษ์ แสนสุข. (2554). *การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเรือนจำกลางขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรทิยา กุณอก. (2566). *การบริการสาธารณะแนวใหม่: กรณีศึกษา ศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก, หน้า 2-16.
- ภัทรปภา จิรภาสยังกูร. (2561) *การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุดาภรณ์ อรุณดี, วรณวิภา ไตลังคะ, มนสิชา โพธิ์สุข, ณัฐพันธ์ คู่ซึ้ง และวิยะดา วรานนท์วนิช. (2565). การบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา: การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(1), 31-42.
- Allen, L.A. (1958). *Management and Organization*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Gibson, J.H., John, M.I. and James H.D. (1982). *Organizational: Behavior Structure and Process*. (4th ed). Plano, TX: Business Publication.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Roscoe, J.T. (1969). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences*. New York: Holt Rinehart and Winston, Inc.