

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	ยงยุทธ สำรองพันธ์
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ดร.ปิยะจันต์ ปัทมดิลก
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2560

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่าง คือ 1) เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน จำนวน 23 คน 2) ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาที่บริการประชาชนที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริหารขาดความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และปัญหาด้านอาคารสถานที่เป็นปัญหาไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ การพัฒนาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการศึกษาอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายด้านการบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนพร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และ
ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย

คำสำคัญ : การให้บริการ, สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
จังหวัดสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

TITLE	Service Quality of Sakon Nakhon Provincial Office of National Resources and Environment
AUTHOR	Yongyut Sumrongpan
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen Dr. Piyajin Patthamadilok
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2017

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) 387 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 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

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์