

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) การศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

- 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

- 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- (1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 23 คน

- (2) ประชาชนผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ ทั่วไป ของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 11,987 คน

- 2) กลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

- (1) ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร จำนวน 23 คน โดยถือว่าประชากร

ทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

(2) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการคัดเลือกจากประชาชน ผู้รับบริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 390 คน

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วออกแบบ สัมภาษณ์และแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเหมาะสมกับ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

(1) แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

(2) แบบสอบถาม ใช้สำหรับสอบถามประชาชนผู้รับบริการ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร เป็นแบบสอบถาม ที่มีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

4) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสัมภาษณ์ออกไป จำนวน 23 ชุด ซึ่งเท่ากับ กลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2560 ถึงวันที่ 20 มกราคม 2560 และสามารถเก็บแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์มาได้ จำนวน 23 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสัมภาษณ์ที่แจกออกไป

(2) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามออกไป จำนวน 390 ชุด ซึ่งเท่ากับ กลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2560 ถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560 และสามารถเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาได้ จำนวน 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกออกไป

5) การวิเคราะห์ ข้อมูลและแปรผล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการคำนวณค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลักจากนั้นจึงทำการแปรผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ สุดท้ายเป็นการนำ ข้อมูลที่ได้มาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางประกอบตามความเหมาะสม

1.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการประชาชน และกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ จึงได้นำเสนอผลการวิจัยข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ข้อ คือ

1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

(1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

จำนวน 23 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.2 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.6 ด้านวุฒิการศึกษาที่ใช้ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.8 ประสบการณ์หรืออายุการทำงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.2

(2) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวน 387 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.2 ด้านวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.1 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 69.0 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0

2) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีดังนี้

(1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการและประชาชนผู้รับบริการต่อปัญหาด้านบริการประชาชน ได้ดังนี้

ก.ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อ

การให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการประชาชนของสำนักงาน
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่ไม่มี
 บุคลากรให้บริการในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้าง
 อัตรากำลังได้ครบ ในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทน ภาระงานที่ได้รับ
 มอบหมายเพิ่มขึ้นและการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ความสามารถยังไม่เพียงพอ
 ทำให้การบริการประชาชนด้านต่าง ๆ เกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการ
 ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง
 ในการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่การปฏิบัติงานยังคงทำตาม
 ความเคยชินหรือได้รับรู้มา ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า เมื่อเจ้าหน้าที่
 ผู้รับผิดชอบในการให้บริการไม่อยู่ ไม่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการแทนกันได้และ
 ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านบุคลากรค่าเฉลี่ย
 อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการ
 ประชาชนด้านบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร
 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ เกี่ยวกับระเบียบและ
 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของ
 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงาน
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ข.ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่
 ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 จังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ
 เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน เครื่องที่ใช้ปัจจุบัน
 เกิดความชำรุดบ่อย ๆ ทำให้การบริการประชาชนไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร
 เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ วัสดุคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานปัจจุบันเป็นเครื่องเก่าล้าสมัย
 การประมวลผลช้าและเมื่อมีปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไข
 ปัญหาได้ทันท่วงที เนื่องจากไม่มีความรู้เฉพาะทาง ขาดตู้เก็บเอกสาร ทำให้การจัดเก็บ
 เอกสารไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากแก่การค้นหา และประชาชน
 ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการ

บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือ การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ค.ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านขั้นตอนให้บริการ ที่สำคัญคือขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอ และตัวอย่างการขอแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเกิดความสับสน ประชาชนผู้มารับบริการไม่เข้าใจในระเบียบ กระบวนและวิธีการปฏิบัติงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการแบ่งงานในการปฏิบัติงานหลายอย่างทำให้การบริการแต่ละขั้นตอนอาจทำให้ล่าช้า ขั้นตอนในการขออนุญาตใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จรวดเร็วได้ในเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากต้องส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบก่อน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาในกลุ่มส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ง.ปัญหาด้านอาคารสถานที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านอาคารสถานที่ที่สำคัญคือ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก สถานที่ให้บริการคับแคบไม่เป็นสัดส่วน การจัดสถานที่ไม่สะดวกต่อผู้รับบริการ มีพื้นที่ในการให้บริการน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการประชาชน เก้าอี้สำหรับนั่งรอไม่เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ในบางกรณีจะมีผู้มารับบริการจำนวนมากทำให้เกิดการแออัด และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของ

การบริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งเป็นไปแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัญหาในการให้บริการประชาชนในภาพรวม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) หากพิจารณาเป็นรายด้านระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับและปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาด้านบุคลากร (3.00) ตามลำดับ

3) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ได้ดังนี้

(1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการและประชาชนผู้รับบริการต่อแนวทางการพัฒนาให้บริการประชาชน ได้ดังนี้

ก.แนวทางการพัฒนาให้บริการประชาชนที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอกับภารกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ ที่ออกมาใหม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดไว้ และควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้หลายหน้าที่ ให้มีความรู้และความสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่องานใดงานหนึ่ง มีประชาชนมารับบริการมากเจ้าหน้าที่งานอื่นก็สามารถช่วยรับบริการได้และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการ

ให้บริการประชาชนด้านบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สกลนคร คือส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับฝึกอบรม เพิ่มทักษะ ความรู้ ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ด้านบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ข. แนวทางการพัฒนาให้บริการประชาชนที่เกี่ยวกับด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญคือ ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้นควรมีการจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอและควรมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ อย่างพอเพียงและประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

ค. แนวทางการพัฒนาให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอน การให้บริการที่สำคัญคือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ และจัดให้มีขั้นตอน ที่ชัดเจนและควรแนะนำให้জনจบกระบวนการ ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นสำหรับติดต่อและค่าธรรมเนียม โดยประชาสัมพันธ์แผ่นพับ การชี้แจงทางเสียงตามสายหรือวิทยุชุมชน และการฝึกอบรม เป็นต้นและควรจัดทำคู่มือการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการแต่ละงานให้

ชัดเจนว่าจะเสร็จภายในกี่วันกี่ชั่วโมงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือจัดทำตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ง.แนวทางการพัฒนาให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญ คือ ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการควรจัดให้สำนักงานภายในอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบ สำนักงานให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบและพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดสถานที่ให้มีความเป็นสัดส่วน มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการมารับบริการของประชาชน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นไปในแนวทาง เดียวกันกับความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในภาพรวม จำแนกตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ภาพรวมพบว่าความคิดเห็น ต่อแนวทางการพัฒนาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) หากพิจารณาเป็นรายด้านระดับ ค่าเฉลี่ยของแนวทางการพัฒนาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรพัฒนาสูงสุดคือการพัฒนา ด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน เห็นควรน้อยที่สุดคือด้านบุคลากร (3.60) ตามลำดับ

4) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

(1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอื่น ๆ ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครประชาชนผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เป็นพนักงานจ้างพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการ ไม่มีสัมมาคารวะกับผู้สูงอายุและผู้มารับบริการ ไม่มีบทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่มีที่นั่งพักรอรับบริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอและห้องน้ำไม่ได้มาตรฐาน ไม่สะอาดและมีน้ำขัง

(2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านอื่น ๆ ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครประชาชนผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดสถานที่ไม่ว่าจะเป็นอาคารหรือบริเวณภายนอกให้เป็นระเบียบ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถหรือที่รองรับขยะมูลฝอยต่าง ๆ ควรจัดให้มีผู้ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำ ห้องส้วม การส่งหนังสือเชิญให้ผู้นำชุมชนร่วมประชุม ควรส่งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ให้มากขึ้น ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาด ควรจัดห้องประชุมให้ดีขึ้นเพราะถ้ามีการประชุมคนมาก ๆ จะแออัด ควรให้มีห้องน้ำเพิ่มขึ้นอย่างน้อยมากกว่า 5 ห้อง เพราะเวลาที่มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ห้องน้ำไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ควรจัดสถานที่ให้สะอาด มีพัดลมให้เพียงพอควรให้บริการด้วยหลักธรรมาภิบาลในการบริการประชาชนจัดเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวกโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวดเร็ว และมีการจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นของการบริการในสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกหลังคาเรือนที่อยู่จริงในพื้นที่ ควรจัดทำห้องน้ำผู้พิการ ผู้สูงอายุ และช่องทางพิเศษ ทางขึ้นลงสำหรับผู้พิการ ควรจัดสถานที่สำหรับพื้นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ทุกคนควรพูดจาให้ไพเราะ ควรพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่ต้องสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ อยากให้ใส่ใจประชาชนผู้มาใช้บริการมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ซึ่งผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาขอสรุปผลประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการประชาชน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการบริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาทางด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากร โดยในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียด คือ

(1) ปัญหาด้านบุคลากร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีภารกิจหน้าที่จำนวนมาก แต่ไม่มีบุคลากรให้บริการในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องให้บริการประชาชนตามกรอบโครงสร้างอัตรากำลังได้ครบ ในการปฏิบัติงานจริงจึงต้องมีการปฏิบัติหน้าที่แทน ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นและการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่ง ความรู้ความสามารถยังไม่เพียงพอ ทำให้การบริการประชาชนด้านต่าง ๆ เกิดความล่าช้า และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านบุคลากรค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านบุคลากรของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลุก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่พบว่าปัญหาในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญ

ด้านบุคลากร พบว่าปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์

(2) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ เครื่องถ่ายเอกสาร ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและ ให้บริการประชาชนและประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการบริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร ไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด สกลนครสอดคล้องกับงานวิจัยของภูษวรรณ เชื้อนทา (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและ แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ที่พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายที่สำคัญของปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานที่พบว่าการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ

(3) ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านขั้นตอน การให้บริการที่สำคัญ คือ ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับ บริการและขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการ ยื่นคำขอ และตัวอย่างการขอแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเกิดความ สับสน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านขั้นตอน การให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการ ประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒน์ อิทธินิโลตม (2544) ที่ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ที่พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้แก่ขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และนิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อ่าเออบ่ง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่า ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร และอาคารสถานที่คับแคบและมีพื้นที่ในการรับชำระภาษีน้อยและมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีแต่ไม่ชัดเจน มีขนาดเล็กมองเห็นไม่ชัดเจน

(4) ปัญหาด้านอาคารสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความเห็นว่าปัญหาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญคือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวไม่ได้รับความสะดวก และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งเป็นไปแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลุก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญคือสถานที่ให้บริการคับแคบ และได้เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่สำคัญด้านอาคารสถานที่คือควรจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ ให้บริการประชาชน รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม และแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) (2547 : 17) ที่ได้รวบรวมวิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนคือหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยจัดปัญหา อุปสรรคที่เป็นเหตุที่ทำให้เพิ่ม

ภาวะหรือสร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนเกินสมควร อาจดำเนินการจัดช่องทางพิเศษ สำหรับสตรีมีครรภ์ คนชรา พระภิกษุ คนพิการ เป็นต้น

2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน

จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการพัฒนารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร โดยในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายรายละเอียดแต่ละด้านพอสังเขป ดังนี้

(1) แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนา ด้านบุคลากรที่สำคัญ คือ ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชน ให้เพียงพอกับภารกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน และประชาชน ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านบุคลากร ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือส่งเสริมและพัฒนา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับฝึกอบรม เพิ่มทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ด้านบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการ ประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นไปในแนวทาง เดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครสอดคล้องกับงานวิจัย ของนิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บ ภาษีของเทศบาลตำบลจันทบุรี อำเภอบึง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาด้าน บุคลากรเทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลเข้าร่วมการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญในการจัดเก็บภาษีและเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมาย เกี่ยวกับภาษี และสายสมร ยานะปลูก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการ พัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านบุคลากร คือ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเข้าใจข้อระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ที่ออกมาใหม่

(2) แนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ คือ ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก คือ ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตากสอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลุก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้ให้บริการประชาชนโดยเฉพาะ

(3) แนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตาก มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่สำคัญ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการ และจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครสอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลุก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านขั้นตอน/กระบวนการ คือควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ

(4) แนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นว่าแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ที่สำคัญ คือควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร คือควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงาน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครสอดคล้องกับงานวิจัยของสายสมร ยานะปลุก (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากที่พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านอาคารสถานที่ คือควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ใ้บริการประชาชน รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม และ นิภาวรรณ หายทุกข์ (2550) ที่ศึกษา “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลจิม อ่าเภอป่ง จังหวัดพะเยา” ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาด้านอาคาร

สถานที่ควรมีการขยายสถานที่ในการเสียบายให้มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านบุคลากร ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการและอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรม จริยธรรมในการทำงาน และควรพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพ ให้มีความน่าเชื่อถือ ควรฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากหากเกิดปัญหาติดขัดในการให้บริการ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองได้อย่างทันท่วงที

1.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชน โดยเฉพาะ และผู้บริหารควรส่งเสริมงานด้านบริการโดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ และบริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดการให้บริการนอกสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม

1.4 ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้นั่งรอเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ ไว้บริการประชาชน รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม ควรมีการขยายสถานที่ในการเสียบายให้มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ควรจัดให้มีห้องน้ำไว้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ และควรปรับปรุงสถานที่บริการให้มีความสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เช่น หนังสือพิมพ์ กาแฟ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการไปสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาและศึกษาเปรียบเทียบระดับของปัญหาก่อนและหลังใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนา

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนระหว่างสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครกับสำนักงานใกล้เคียง เพื่อให้ทราบว่า การให้บริการประชาชนมีปัญหาในลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร