

**บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอ
เมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์**

**The role of civil servants in providing public service who came to
contact government officials in the Mueang Surin District Office, Nai
Mueang Subdistrict Mueang Surin District Surin Province**

วีรพงษ์ นิทะรัมย์^{1*}

Werapong Nitarume¹

¹ตำบลตาอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์; Ta Ong Subdistrict, Mueang District, Surin Province

*Corresponding Author; e-mail : werapongjamesnitarume404@gmail.com

Received : January 28, 2023; Revised : March 26, 2023; Accepted : March 27, 2023

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความศึกษาระดับความคิดเห็นต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ เป็นวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีกลุ่มเป้าหมายเชิงปริมาณทั้งหมด 100 คน และกลุ่มเป้าหมายเชิงคุณภาพทั้งหมด 10 คน ทั้งหมดล้วนเป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือการวิจัย 2 ประเภท คือ แบบสอบถามการวิจัย และการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) จัดให้เจ้าหน้าที่มีการอบรมฝึกฝนจิตวิทยาการให้บริการขั้นพื้นฐาน ที่จะสร้างความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ 2) ประสานงานหน่วยงานหรือส่วนงานที่

เกี่ยวข้องโดยตรงให้กับประชาชน ให้คำแนะนำโดยเบื้องต้นทุกครั้งกับประชาชนในการติดต่อประสานงาน 3) ใส่ใจและตระหนักถึงประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานให้เสร็จ ลดความผิดพลาดของการดำเนินงาน 4) มีการทบทวนความรู้เบื้องต้นของการทำงาน ความรู้อื่น ๆ ที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 5) ทบทวนตรวจสอบปริมาณและความจำเป็นของงานอยู่เสมอ

คำสำคัญ (Keywords) : บทบาท, ข้าราชการ, ประชาชน

Abstract

The purpose of this research is to 1) study the level of education and opinions on the role of civil servants in providing services to the people who come to contact government service. In Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District Surin Province 2) Compare factors affecting the role of civil servants in providing public services. Government contact In Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District Surin Province Classified according to personal factors and 3) presenting guidelines for developing services for people who come to contact government officials in Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District. Surin Province It is both quantitative and qualitative research. There were a total of 100 quantitative target groups and a total of 10 qualitative target groups, all of whom were citizens who came to serve in the district office. this research used 2 types of research instruments: a research questionnaire; and specific interviews Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results of the research found that: 1. Level of opinion on the role of civil servants in providing public services. Government contact In Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District Surin Province People have opinions on the level of public opinion on the role of civil servants in providing services to people who come to contact government service in Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District. Surin Province as a whole has an average level at a high level. 2. Results of comparing factors affecting the role of civil servants in providing services to people who come to contact the government. In Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District Surin Province Classified according to personal factors of people of different genders, ages, and statuses. Have opinions on the role of civil servants in providing services to people who come to contact government service In Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District Surin Province no different Therefore, the hypothesis was rejected. and people with different levels of education, occupations, and average incomes Have opinions on the role of civil servants in providing services to people who come to contact government service In Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District Surin Province is different, therefore accepting the set assumptions. 3. Guidelines for developing services for people who come to contact government service in Mueang Surin District Office, Nai Mueang Subdistrict, Mueang Surin District. Surin Province found that 1) arranged for staff to have basic service psychology

training That will create satisfaction for both service providers and service recipients. 2) Coordinate agencies or departments directly related to the public. Give basic advice every time to the public when communicating and coordinating. 3) Be attentive and aware of efficiency rather than completion of work. Reduce errors in operations. 4) There is a review of basic knowledge of work and other knowledge that is a motivation for work. 5) Always review and examine the scope of work and the necessity of the work.

Keywords : Role, Government officer, Population

บทนำ (Introduction)

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ระบบราชการเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ความก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม เพราะหากเปรียบเทียบระบบราชการและข้าราชการเป็นร่างกายมนุษย์ ก็เปรียบดังร่างกายคือ มือ แขนและเท้าที่ต้องใช้กำลังในการทำกิจการอันใดให้สำเร็จลุล่วง ตามการสั่งการของมโนสมองคือรัฐบาล ที่มีนโยบายการบริหารราชการ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมให้เจริญก้าวหน้า ดังนั้นแล้ว ภารกิจของข้าราชการคือ การดำเนินการตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด ต้องมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และที่สำคัญคือการให้บริการประชาชนและเห็นความสำคัญสำคัญของประชาชนเป็นอันดับแรก หน้าที่ ของข้าราชการตามกฎหมายมีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน กล่าวโดยสรุปดังนี้ 1) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม 2) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติของคณะรัฐมนตรี นโยบาย ของรัฐบาล และปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน ของทางราชการ 3) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของทางราชการ 4) ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ โดยไม่ขัดขึ้นหรือหลีกเลี่ยง แต่ถ้าเห็นว่าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นจะทำให้เสียหายแก่ราชการ หรือเป็นการไม่รักษาประโยชน์ของทางราชการ จะต้องเสนอความเห็นเป็นหนังสือทันทีให้ผู้บังคับบัญชา ทบทวน คำสั่งนั้น และเมื่อได้เสนอความเห็นแล้ว ถ้าผู้บังคับบัญชายืนยันให้ปฏิบัติตามคำสั่งเดิม ผู้อยู่ใต้ บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม 5) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการจะละทิ้ง หรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการมิได้ 6) ต้องรักษาความลับของทางราชการ 7) ต้องสุภาพเรียบร้อย รักษาความสามัคคีและ ต้องช่วยเหลือกันในการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการด้วยกันและผู้ร่วมปฏิบัติราชการ 8) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์ แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เกี่ยวกับหน้าที่ของตน 9) ต้องวางตน เป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติ หน้าที่ราชการและในการปฏิบัติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ ประชาชน กับ จะต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ ว่าด้วยมารยาททางการเมืองของข้าราชการด้วย 10) ต้องรักษา ชื่อเสียงของตน และรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนมิให้เสื่อมเสีย 11) กระทำการอื่นใด ตามที่กำหนดในกฎ ก.พ. (สำนักงาน ก.พ, 2551) บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชน ดังที่ บัญญัติไว้ใน ข้อ 8) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มา ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน กล่าวคือต้อง ให้การต้อนรับประชาชน ด้วยความเป็นมิตร มีความจริงใจ ให้เกียรติประชาชนเปรียบเสมือนญาติมิตร และระลึกถึงจรรยาบรรณของข้าราชการ ที่พึงปฏิบัติ การให้ ความสะดวกอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ความรวดเร็วกระชั้น ข้นตอน และการอื่น ๆ การให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนในเหตุที่ควรได้รับเป็นต้น งานบริการและเผยแพร่ วิชาการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณของเทศบาลตำบลนาป่า จังหวัดชลบุรี กล่าวถึงความสำคัญของการ

ให้บริการประชาชนว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจาก ผู้ให้บริการในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับ ผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด ที่จะต้องพัฒนาบุคลากรและพัฒนาทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กร อย่างสมบูรณ์แบบต่อไป (สำนักงาน เทศบาลตำบลนาป่า, 2564) แต่กระนั้นก็ยังมิผลสะท้อนกลับ จากประชาชนถึงบทบาทการให้บริการของ ข้าราชการต่อประชาชนที่ไม่เป็นไปเพื่อเป้าหมายสูงสุด ของพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. 2551 กล่าวคือยังมีข้าราชการอีกจำนวนมาก ที่ปล่อยละเลยและเพิกเฉยต่อปัญหา ของประชาชน การให้บริการที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ความล่าช้าของการดำเนินงาน ตลอดจนมารยาทในการให้บริการที่ไม่มีความเหมาะสม การดูถูกเหยียดหยามประชาชนที่มีฐานะปานกลางลงมา และปัญหาอื่น ๆ สอดคล้องกับ งานวิจัยของนิตดา แก้วสวัสดิ์ ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของ หน่วยงานภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผลการศึกษายังพบว่าความล่าช้า จากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ซึ่ง ต่างเป็นปัจจัยที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน นั่นคือ ยิ่งความเป็นทางการสูงพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเจ้าหน้าที่ใน การปฏิบัติราชการก็จะยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย (นิตดา แก้วสวัสดิ์, 2562) สิ่งเหล่านี้เอง จึงทำให้ระบบราชการ ไทยและข้าราชการถูกตั้งคำถามถึงบทบาทของข้าราชการต่อการให้บริการประชาชน ว่าควรเป็นอย่างไรจึง เหมาะสมและดีที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยทั้งหมด 10 เรื่อง และการศึกษาแนวคิดทฤษฎี พบว่าโดย ภาพรวมทั้ง 10 เรื่องได้ศึกษาแต่เพียงความพึงพอใจของการให้บริการของข้าราชการต่อประชาชนเท่านั้น การศึกษาในเชิงของหน่วยงานในระดับที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานจังหวัด หรือในระดับสำนักงานใหญ่ยังมี น้อย และศึกษาในเชิงพฤติกรรมของการให้บริการ เป็นเพียงวิจัยเชิงปริมาณอย่างเดียว ไม่สามารถเข้าใจ ความรู้สึกเชิงลึกจากการปฏิบัติงานจริง จากการศึกษาข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไปของงานวิจัย ทั้งหมด 10 เรื่อง พบว่า มีประเด็นที่ต้องทำการศึกษาครั้งถัดไป คือ ประเด็นการศึกษาในด้านของบทบาท ของข้าราชการ การคำนึงถึงและการสำนึกในบทบาทของข้าราชการ ต่อประชาชนว่าควรเป็นอย่างไร การ วิจัยเชิงคุณภาพแบบเชิงลึกที่จะสามารถเข้าใจความรู้สึกจากการปฏิบัติงานจริง จึงยังไม่ตอบโจทย์ต่อการ ให้บริการประชาชนในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ซึ่งเป็นสำนักงานในระดับภูมิภาคที่มีขนาดความ รับผิดชอบที่มาก ต้องการให้ข้าราชการเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนต่อประชาชนที่มาใช้บริการ จึงต้องมี การทำวิจัยที่มีการศึกษาครอบคลุมประเด็นดังกล่าว จึงได้ส่งเคราะห์ข้อเสนอแนะของงานวิจัยทั้งหมด 10 เรื่อง มาเป็นประเด็นในการ ทำวิจัยในครั้งนี้ด้วย

ที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ เป็นอำเภอที่มีขนาดใหญ่และมีปริมาณประชากรที่มีจำนวนมาก มีเขต การปกครอง 20 ตำบล 290 หมู่บ้าน 1 เทศบาลเมือง หน้าที่ในความรับผิดชอบของที่ว่าการอำเภอเมือง สุรินทร์ จึงมีจำนวนมาก ทั้งงานด้านความมั่นคง งานปกครอง งานอนุญาต งานสำนักงาน งานทะเบียน และ งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน แต่ด้วยศักยภาพของที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ก็สามารถที่จะ รองรับและให้บริการประชาชน สามารถดูแลประชาชนที่มาติดต่อราชการได้เป็นอย่างดี ด้วยนโยบายของ นายอำเภอที่ต้องการให้ข้าราชการในที่ว่าการอำเภอ เห็นความสำคัญของประชาชนเป็นสำคัญ ปัญหาของ

ประชาชนต้องได้รับการช่วยเหลือ เมื่อมีประชาชนมาติดต่อราชการ ต้องวางงานประจำลงและสอบถามประชาชนว่าต้องการติดต่ออะไรและสามารถช่วยเหลืออะไรได้บ้าง แสดงถึงคติของข้าราชการในที่ว่าการอำเภอก่อนเสมอ” ได้เป็นอย่างดี เพื่อการพัฒนาบทบาทของข้าราชการให้ดียิ่งขึ้นจึงต้องมีการพัฒนาและการวิจัยถึงบทบาทหน้าที่ ตลอดจนถึง ความพึงพอใจของประชาชน ว่าควรเป็นไปในรูปแบบใดจึงจะดีที่สุดและสามารถพัฒนาต่อยอดไปเป็นแนวทางการปฏิบัติให้ส่วนงานราชการส่วนอื่น ๆ ได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ดังนั้น เพื่อความพึงพอใจของประชาชนในการมาติดต่อราชการในส่วนงานราชการโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรี ประชาชนได้รับการต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ข้าราชการได้เข้าใจถึงบทบาทของตนต่อการให้บริการ และจากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรี ตำบลในเมือง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดสุรินทร์ มุ่งศึกษาศึกษาระดับความคิดเห็นต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรี ตำบลในเมือง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดสุรินทร์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรี ตำบลในเมืองอำเภอสรรคบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรี ตำบลในเมือง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยเปิดโอกาสให้ข้าราชการและประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และสะท้อนข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ เพื่อความ “สะดวก เป็นธรรม และพึงพอใจ” ของประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

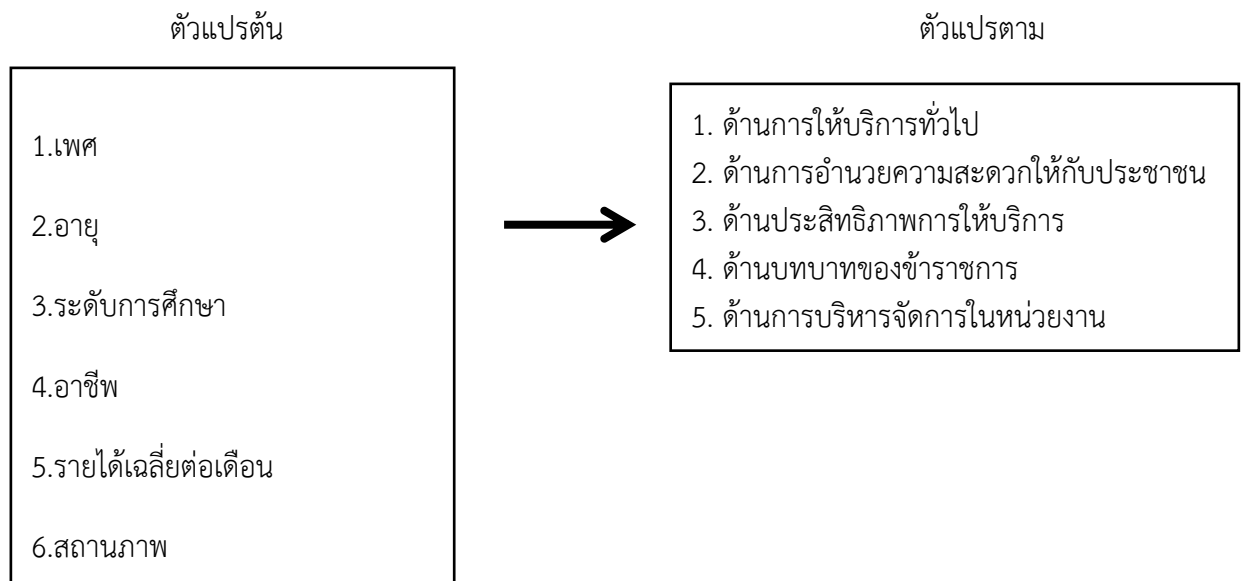
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรี ตำบลในเมือง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรี ตำบลในเมือง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอสรรคบุรี ตำบลในเมือง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดสุรินทร์

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

ปัทมพร พรหมทอง. 2563 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดสกลนคร การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

(3)แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และวิจัยเชิงสำรวจ การศึกษานี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองที่ปฏิบัติงานอยู่ ในพื้นที่จังหวัดสกลนครประกอบด้วย นายอำเภอ, ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน, ปลัดอำเภอ/เจ้าพนักงานปกครอง เจ้าหน้าที่สายงานการเงิน เจ้าหน้าที่ ปกครอง จำนวน 232คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ ข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิง พหุคูณ และการทดสอบค่าเอฟผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิ ภาพการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดสกลนคร มีจำนวน 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัย สุขวิทยา ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ46.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร ได้แก่ การ กำหนดนโยบายที่ ผ่านการมีส่วนร่วมโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนและดำเนินการได้จริง การปกครองและบังคับ บัญชาโดยยึดหลักเหตุผลการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การปรับปรุงเงินเดือน/ผลตอบแทนที่เหมาะสม และการ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) (ถ้ามี)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง “บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอ เมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์” เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมายการวิจัย

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอ เมืองสุรินทร์

1.2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอ เมืองสุรินทร์ กำหนดจำนวน 150 คน โดยการคัดเลือกแบบสุ่ม

1.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอ เมืองสุรินทร์ กำหนดจำนวน 150 คน โดยการคัดเลือกแบบสุ่ม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Qualitative Research) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นเกี่ยวกับ บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อขออนุญาตต่อผู้ใหญ่บ้านกุดจิ้ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

3.2 เตรียมความพร้อมของแบบสอบถาม ให้มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลไปเสนอขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลต่อ พร้อมชี้แจงรายละเอียดของการดำเนินการศึกษาวิจัยและการดำเนินการเพื่อใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.3 นำแบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยลงไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนทั้งหมดแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ถ้ายังไม่สมบูรณ์คัดแบบสอบถามฉบับนั้นออกแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใหม่จนครบจากนั้นจึงได้เริ่มทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีการวิจัยที่เลือกใช้ในครั้งนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย นำผลของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม บันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการหาค่าสถิติที่เลือกใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เสนอข้อมูลและใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มเป้าหมายโดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอจำนวน 10 คน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวกับบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปริญญารัฐศาสตร์นิพนธ์ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาบูรณาการ เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามขอบเขตของการวิจัย

2. หลังจากได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยนำไปเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือในการสัมภาษณ์ ในประเด็นบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

3. ผู้ให้ข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายจากการดำเนินการ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) ครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวผู้วิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงปริมาณโดยเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำในอันดับท้ายและเป็นประเด็นที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษารoles บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นประเด็นคำถามจากนั้นได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปริญญารัฐศาสตร์นิพนธ์ เพื่อปรับแก้ไขก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจะใช้เวลาอย่างน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับช่วงเวลาที่เข้าทำการสัมภาษณ์ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความสะดวกในการให้ข้อมูลมากน้อยเพียงใด

6. ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบและยืนยันข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เนื่องจากความน่าเชื่อถือของการวิจัยเชิงคุณภาพ ขึ้นอยู่กับตัวผู้วิจัยและข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ (สุภางค์ จันทวานิช, 2553 : 130) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการสามเส้า คือ บุคคล สถานที่ และเวลาแตกต่างกัน โดยการควบคุมคุณภาพของการบันทึกข้อมูล โดยการจดบันทึกอย่างละเอียดและทันทีที่มีการสัมภาษณ์

7. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดหมวดหมู่ของเนื้อหา (Category) จากนั้นนำมาสังเคราะห์เป็นประเด็นร่วมหรือประเด็นหลัก (Theme) และอธิบายเนื้อหา (Text) จากนั้นจึงนำผลการศึกษาที่ได้เสนออาจารย์ที่ปริญญารัฐศาสตร์นิพนธ์ ภายหลังที่มีการอภิปรายผล และเพิ่มเติมข้อมูลให้สมบูรณ์

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการวิจัยเรื่อง บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่อราชการในที่ว่า การอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ได้สรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 150)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	58	38.37
1.2 หญิง	92	61.3
2. อายุ		
2.1 20 – 29 ปี	19	12.7
2.2 30 – 39 ปี	38	25.3
2.3 40 – 49 ปี	79	52.7
2.4 50 – 59 ปี	8	5.3
2.5 60 ปีขึ้นไป	6	4.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	14	9.3
3.2 มัธยมศึกษา	50	33.3
3.3 ปริญญาตรี	86	57.3
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกร	44	29.3
4.2 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	30	20.0
4.3 รับจ้าง	26	17.3
4.4 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	33.3
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	12.0
5.2 5,000-10,000 บาท	20	13.3

5.3 10,000-15,000 บาท 34 22.7

5.4 มากกว่า 15,000 บาท 78 52.0

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 150)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. สถานภาพ		
6.1 โสด	33	22.0
6.2 สมรส	111	74.0
6.3 หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	6	4.0
รวม	150	100

สรุป สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 อยู่ในช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 ระดับ การศึกษาอยู่ในช่วงปริญญาตรีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม

ผู้วิจัยนำข้อมูลการการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของข้าราชการ ในการให้บริการประชาชน 5 ด้าน มาดำเนินการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาท ของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของข้าราชการ ในการให้บริการประชาชน 5 ด้าน โดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

(n = 150)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทของข้าราชการ ในการให้บริการประชาชน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการทั่วไป	4.60	0.379	มากที่สุด
2. ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	4.49	0.381	มาก
3. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	4.68	0.278	มากที่สุด
4. ด้านบทบาทของข้าราชการ	4.22	0.577	มาก
5. ด้านการบริหารจัดการในหน่วยงาน	3.95	0.797	มาก
ภาพรวม	4.38	0.482	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.482) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นด้านที่มีระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.278) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.379) ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.381) ด้านบทบาทของข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.577) ตามลำดับ และสุดท้าย คือ ด้านการบริหารจัดการในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.797)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยเรื่อง “บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์” ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้ โดยสังเคราะห์จากข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กระทั่งเป็นองค์ความรู้สำหรับใช้เป็นแนวทางต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ต่อไป ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการทั่วไป จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลทั้งข้อมูลคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณทำให้เห็นว่า ในด้านของการให้บริการทั่วไปของอำเภอเมืองสุรินทร์เป็นไปในทางที่ดีเพราะว่าข้อมูลในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจ คือมีความพึงพอใจมากแต่สิ่งที่ต้องเพิ่มเติมอย่างเห็นได้ชัดจากการ

สัมภาษณ์ข้อข้อเสนอแนะของประชาชน คือ อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสเพราะจะลดความประหม่าของประชาชนเวลาที่มาติดต่อราชการ เป็นหลักจิตวิทยาเบื้องต้นของการให้บริการ

2. ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่จากการสำรวจความพึงพอใจและการสัมภาษณ์เชิงลึก จะมีปัญหาเมื่อจำเป็นต้องประสานงานกับส่วนงานหลาย ๆ ส่วนเพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน หากจะมีการแนะนำช่วยอธิบาย การประสานงานที่ชัดเจนก็จะช่วยให้ปัญหานั้นลดลงไปด้วย การให้ความรู้ความเข้าใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่เจ้าหน้าที่จะต้องใส่ใจ ส่วนด้านอื่น ๆ เช่น สถานที่พักรับรองประชาชน น้ำดื่มหรือการบริการอื่น ๆ ให้ประชาชน จะมีปัญหาในส่วนที่น้อยกว่า

3. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่ว่าอำเภอ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ควรเน้นในเรื่องของการใส่ใจปัญหาของประชาชน ความรวดเร็วและถูกต้องในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพราะหากมีการผิดพลาดการตามเองของประชาชนจะทำให้ช้าและเสียเวลาไปโดยไม่จำเป็น

4. ด้านบทบาทของข้าราชการ บทบาทและหน้าที่คือสิ่งพื้นฐานที่ต้องเรียนรู้ก่อนเข้ารับราชการหน้าที่ รวมทั้งสิทธิประโยชน์บางประการ ที่จะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย ความรู้พื้นฐานเหล่านี้หากไม่ได้มาทบทวนก็สามารถที่จะลืมได้เช่นกัน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจสำคัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งสิทธิประโยชน์บางประการที่ประชาชนควรได้รับ ก็ควรที่จะมีการแนะนำเบื้องต้นให้กับประชาชนได้รับทราบและปฏิบัติ

5. ด้านการบริหารจัดการในหน่วยงาน การบริหารจัดการภายในเป็นสิ่งที่หัวหน้าส่วนหรือผู้บริหารหน่วยงานจำเป็นที่จะต้องใส่ใจดูแล ในการวิจัยครั้งนี้ พบปัญหาสำคัญคือ ปริมาณงานไม่สมดุลกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ หากว่าเป็นเช่นนี้อาจทำให้งานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากเท่าที่พอเพราะ เน้นเสร็จ เน้นไว เน้นเร็ว เพราะฉะนั้นรอยละ มากกว่าเน้นคุณภาพการทำงาน ทั้งนี้ นอกจากการสรุปองค์ความรู้จากการวิจัยที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ จนกระทั่งเป็นองค์ความรู้สำหรับนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้นำเสนอข้างต้นแล้วนั้น ผู้วิจัยยังได้ค้นพบปัจจัยสำคัญที่มีส่วนให้บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ดีมากขึ้น สำหรับการสร้างแนวทางในการพัฒนาบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการในที่ว่าอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทาง โดยจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1. ด้านการให้บริการทั่วไป คือ จัดให้เจ้าหน้าที่มีการอบรมฝึกฝนจิตวิทยาการให้บริการขั้นพื้นฐาน ที่จะสร้างความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ Mind Service 2. ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน คือ ติดต่อประสานงานหน่วยงานหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้กับประชาชนหากมีความจำเป็นต้องติดต่อหลายส่วนงาน ให้คำแนะนำโดยเบื้องต้นทุกครั้งกับประชาชนในการติดต่อประสานงาน หรืออาจทำเป็นสื่อมีเดีย หรือสื่ออื่น ๆ ที่สามารถสังเกตได้ง่ายในการให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในการติดต่อประสานงาน หรืออาจมีการสร้างช่องทางการประสานงานติดต่อโดยตรงในเรื่องนั้น ๆ ทันทีให้กับประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนของการติดต่อประสานงาน 3. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ใส่ใจและตระหนักถึงประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานให้เสร็จ สะดวก รวดเร็วและถูกต้องลดความผิดพลาดของการดำเนินงาน 4. ด้านบทบาทของข้าราชการ คือ มีการทบทวนความรู้เบื้องต้นของการทำงาน ความรู้อื่น ๆ ที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงาน รวมทั้งแนะนำสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับเพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาหรือค่าใช้จ่ายที่เกินจำเป็น หรือเพื่อสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับ 5. ด้านการบริหารจัดการในหน่วยงาน คือ ทบทวนตรวจสอบปริมาณและความจำเป็นของงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

การวิจัยเรื่อง บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในประเด็นที่สำคัญต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ให้มีผลสัมฤทธิ์ผลต่อไป ตามลำดับดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยเรื่อง บทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในประเด็นที่สำคัญเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ อีกทั้งยังเป็นแนวทางแก่ข้าราชการและผู้ที่ทำงานในด้านการให้บริการ ในการนำไปปรับปรุงและแนวทางการพัฒนาบทบาทการให้บริการต่อไปดังนี้ ศึกษาผลการวิจัยด้านการให้บริการทั่วไปและเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันของหน่วยงาน ว่ามีปัญหาหรือตรงกับความเป็นอยู่ของหน่วยงานหรือไม่และนำวิธีการที่นำเสนอในการวิจัยไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่พบและสามารถนำวิธีการที่นำเสนอไปพัฒนาต่อยอดเป็นแผนหรือเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนากการให้บริการเบื้องต้นได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ในอีกหลาย ๆ มิติหรือมุมมองเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาบทบาทของข้าราชการในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ ในที่ว่าการอำเภอเมืองสุรินทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

เอกสารอ้างอิง (References)

- นิตดา แก้วสวัสดิ์. (2562). การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงาน ก.พ. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- สุภากร จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

