



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) พัฒนาแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 314 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for windows) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ตอน สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสมีมากที่สุด รองลงมา มีสถานภาพโสด ช่วงอายุที่มาขอรับบริการมากที่สุดจะมีช่วงอายุ 15 – 38 ปี อาชีพแม่บ้านมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานบริษัท ด้านที่มาขอรับบริการมากที่สุด คือด้านคนพิการ รองลงมาคือด้านเด็ก-เยาวชน ส่วนเรื่องที่มาขอรับบริการมากที่สุด คือ ขอความช่วยเหลือทั่วไป รองลงมาคือเรื่องจดทะเบียนคนพิการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

103

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.09) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.64 – 4.39 ผลการจากการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ทุกด้าน ผู้วิจัยจึงต้องการพัฒนาด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ให้อยู่ในระดับมากที่สุด จึงนำจัดทำเป็นแผนแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผู้เขียนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านอรรถาธิบายและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ มีผู้เขียนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมด 44 คน พบว่า มีผู้เสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 34.1 และรองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 25.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.72 และ ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ จากการตอบข้อเสนอแนะทั้งหมดไม่พบข้อเสนอแนะปัญหาจากการให้บริการ

ตอนที่ 4 สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategy formulation) หรือ การวางแผนกลยุทธ์
 - 1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อหาโอกาสและภัยคุกคาม
 - 1.2 การวิเคราะห์สถานการณ์ภายในเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน
 - 1.3 การกำหนดวิสัยทัศน์ และภารกิจ เป้าหมายการวางแผนยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนา กลยุทธ์ การสร้างองค์ความรู้และแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.4 กำหนดวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ในระยะของแผนกลยุทธ์
 - 1.5 การวิเคราะห์และเลือกกำหนดกลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

104

2. การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic implementation)

2.1 การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน

2.2 การวางแผนปฏิบัติการ (Action plan) ที่ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการ

2.3 การปรับปรุง พัฒนาองค์กร เช่น ด้านโครงสร้าง ระบบงาน ทรัพยากรบุคคล

วัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยการบริการฯ ในองค์กร

3. การควบคุมและประเมินผลเชิงกลยุทธ์ (Strategic control and evaluation)

3.1 การติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

3.2 การติดตามสถานการณ์และเงื่อนไขต่างๆ ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไปซึ่งอาจทำให้

ต้องมีการปรับแผนกลยุทธ์

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรและกลไกระดับจังหวัดในการพัฒนาสังคมเพื่อให้ประชาชน อยู่ดี มีสุขอย่างยั่งยืน

พันธกิจ (Mission)

1. เสริมสร้าง ความเข้มแข็ง ครอบครัว ชุมชน

2. สนับสนุน ส่งเสริม การมีส่วนร่วมพัฒนาสังคมของภาคีเครือข่าย

3. เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในระดับจังหวัด

4. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้

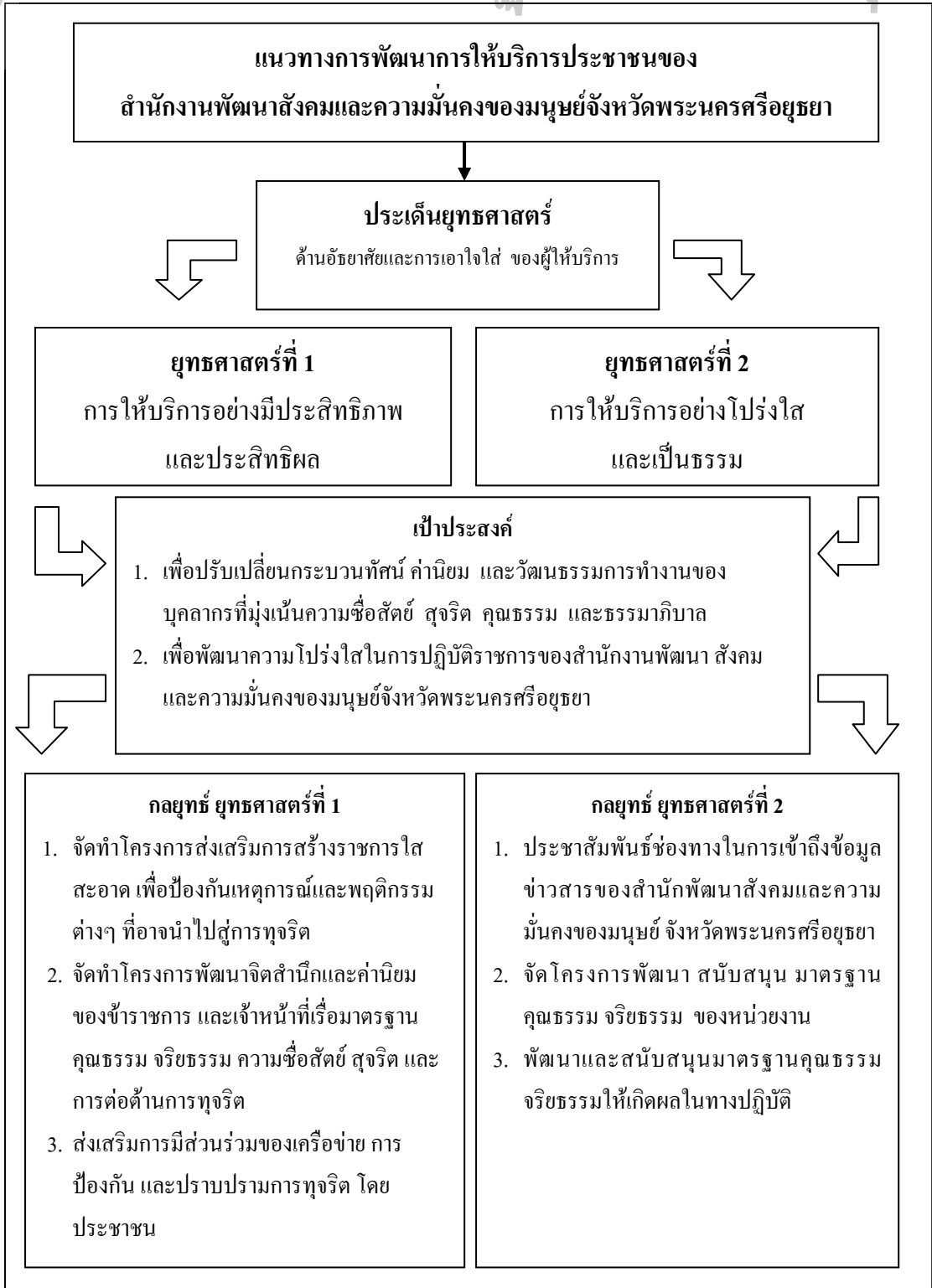
นโยบาย (Policy)

ส่งเสริมบูรณาการพัฒนาร่วมกัน โดยการมีส่วนร่วมเพื่อให้ชุมชนเป็นแหล่งเรียนรู้คุณธรรมสร้างกระบวนการบริการที่มีมาตรฐาน ในรูปแบบที่หลากหลายสำหรับประชาชนแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้เข้าถึงบริการอย่างถ้วนหน้า

ประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านอรรถาภิธานและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ดังแสดงในภาพประกอบ 7 ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



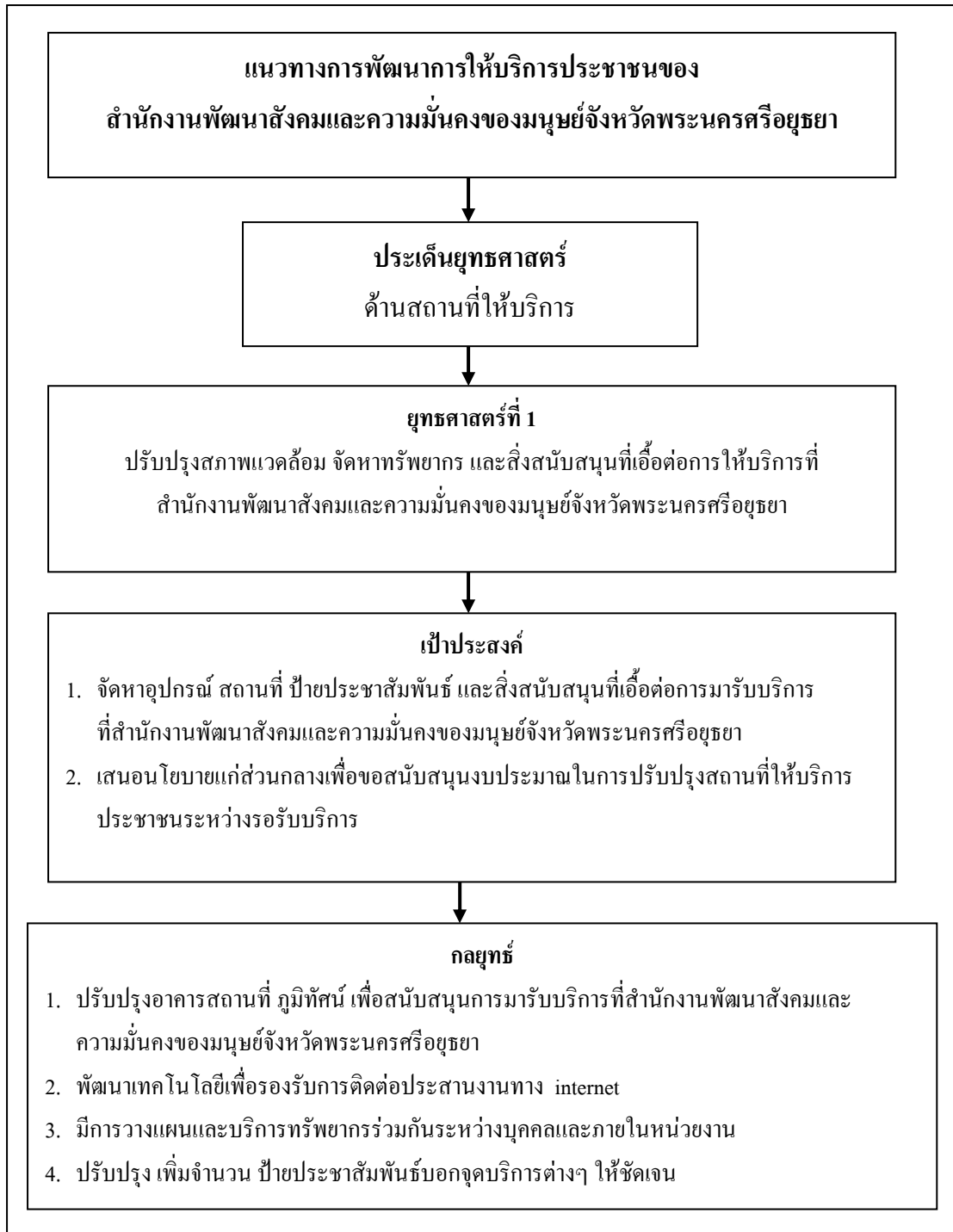
ภาพประกอบ 7 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านอรรถาธิบาย และการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

106

ประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ดังแสดงในภาพประกอบดังนี้



ภาพประกอบ 8 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านกระบวนการประชาสัมพันธ์ ดังแสดงในภาพประกอบดังนี้



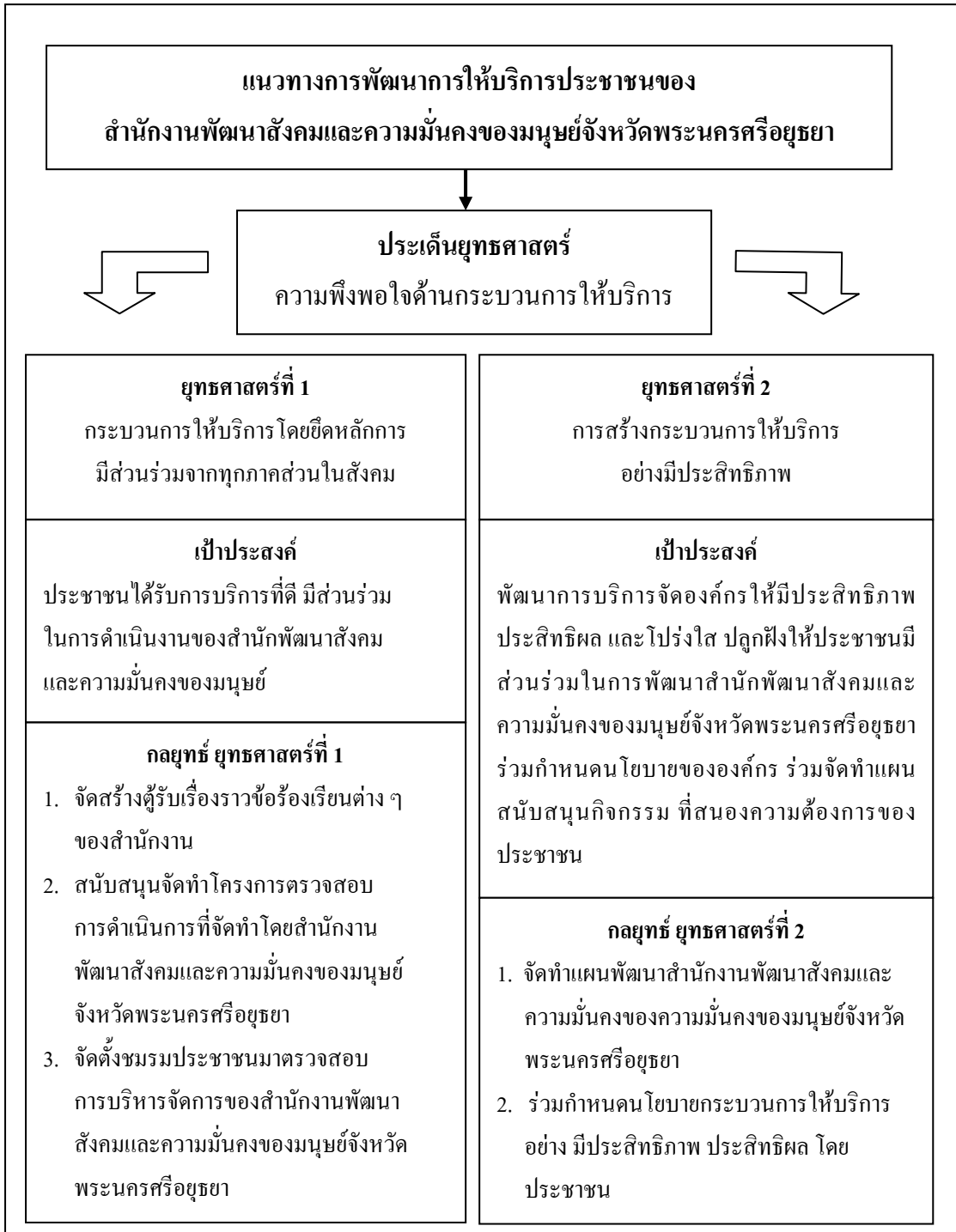
ภาพประกอบ 9 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ดังแสดงในภาพประกอบ

ดังนี้



ภาพประกอบ 10 แสดงประเด็นยุทธศาสตร์ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

109

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15-38 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้านคนพิการ และเรื่องที่มาขอรับคือขอความช่วยเหลือทั่วไป

ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการผลการสำรวจความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายและการเอาใจใส่ของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีระดับความพึงพอใจต่อด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้การต้อนรับมีความกระตือรือร้นในการเอาใจใส่ผู้มาขอรับบริการ มีบุคลิกภาพดี สุภาพอ่อนน้อมและยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อให้บริการ มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ซึ่งเป็นค่านิยมสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ว่า “เต็มใจ เต็มเวลา เต็มความสามารถ” อีกทั้งสำนักงานมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรซึ่งเป็นนโยบายของผู้บริหารในทุก ๆ ปีงบประมาณ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2551 : 2) และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ อเนกलग สุธชินันท์ (2551 : 13-14) ที่กล่าวไว้ว่า การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างถูกต้อง ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการและหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว และปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการของคอตเลอร์ (ชนวรรณ แสงสุวรรณ, 2546 : 455) พบว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการ คือ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการต้องถูกต้องไว้ใจได้ การตอบสนองลูกค้าต้องเต็มใจและให้บริการอย่างจับปล้น การสร้างความเชื่อมั่นผู้ให้บริการ ต้องมีความรู้ อรรถาธิบายและความสามารถในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่น ความเห็นอกเห็นใจ การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล สิ่งที่ต้องได้คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารที่ปรากฏให้เห็น และเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ มาฆะมณี เข็มอนุสุข (2549 : 77-85) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

110

สำนักงานบริการโทรศัพท์อย่างทองด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีผลการวิจัยที่มีความสอดคล้องกัน

2. ความพึงพอใจด้านสถานที่การให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีแม่บ้านทำความสะอาด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เรียบร้อย เป็นระเบียบ มีการจัดกิจกรรม 5ส ตามนโยบายอยุธยาเมืองสะอาด มีที่พักสำหรับรอรับบริการพร้อมมีหนังสือพิมพ์ไว้คอยบริการพร้อมทั้งมีมุมกาแฟและน้ำดื่มบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน และมีผู้รับฟังความคิดเห็นและรับแบบประเมินความพึงพอใจ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีของรัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 49)

หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับผู้ให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงามสะอาด ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 216) คุณภาพในการให้บริการมีลักษณะ คือ ต้องเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลา สถานที่แก่ลูกค้า ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า และเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของเฉลิม กิจสาสน (2549 : 104-106) พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยภายในประเทศที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีระดับความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยวิระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์ (2550 : 65-71) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย มีความพึงพอใจในภาพรวมของสถานที่การให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผลการวิจัยที่มีความสอดคล้องกัน

3. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย มีการจัดมุมข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน และแจ้ง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

ข่าวประชาสัมพันธ์หน่วยงานกับสื่อท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีการแจ้งผลการช่วยเหลือเป็นจดหมายถึงผู้มาขอรับบริการที่สำนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 49) กล่าวว่าหลักการบริการที่ดีต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขตและลักษณะการบริการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 216) คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้าบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สร้างบริการให้เป็นที่ รู้จักบริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องให้เขาสามารถคะเนถึงคุณภาพ การบริการดังกล่าวได้ การเข้าใจและ รู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าถึงความต้องการลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ ดังกล่าวได้ และสอดคล้องกับองค์ประกอบในการยกระดับคุณภาพในการบริการ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550 : 2) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการจะต้องมีคุณภาพ การสื่อสาร เป็นความสามารถในการสื่อสารรับฟัง และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการขณะใช้ บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ สโรชา แพร์ภาษา (2549 : ออนไลน์) พบว่า การประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์มี ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผลการวิจัยที่มีความสอดคล้องกัน

4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการ ให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จาก กลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ให้บริการในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการผู้มาขอรับบริการอย่างทันทีเมื่อเข้ามาในสำนักงานและมีเวรต้อนรับเพื่อรับประชาชนเบื้องต้น และมีการแจกบัตรคิวเรียงลำดับก่อนหลัง มีแผนผังแสดง กระบวนการให้บริการทุกกระบวนการ และให้บริการอย่างรวดเร็วเพราะมีกระบวนการที่เป็นตัวชี้วัด ที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีของ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 49) กล่าวว่าหลักการบริการที่ดีประกอบด้วย ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะการบริการ มีอธิบายขั้นตอนการให้บริการ และองค์ประกอบในการยกระดับคุณภาพของการบริการของ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2550 : 2) กล่าวว่าองค์ประกอบที่สำคัญในการยกระดับบริการ คือ คุณภาพของคนและ ระบบ พนักงาน ข้าราชการ ได้รับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจและมีบริการที่ดี มีกระบวนการที่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของวิระยุทธ พันธุ์สวัสดิ์ (2550 : 65-71) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

112

ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขา
วังน้อย ด้านการกระบวนกรให้บริการของธนาคารมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ซึ่งมีผลการวิจัย
ที่มีความสอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ควรนำผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้ไปเสนอหรือจัดให้มีการประชุมสัมมนา ร่วมกันวางแผนเพื่อพัฒนา
กระบวนการ การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

1.2 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ควรนำผลวิจัยไปใช้ในถอดบทเรียนกระบวนการให้บริการของแต่ละงานให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงาน
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รับทราบทุกกระบวนการในขั้นตอน
การให้บริการประชาชน เพื่อการให้บริการที่ต่อเนื่องและทันทั่วถึง ทั้งยังสามารถตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.3 สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ควรมีจัดฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกและพัฒนาศักยภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและพัฒนา
คุณภาพการให้บริการแก่บุคลากร ให้มีความกระตือรือร้น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาและการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อสร้าง
ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรทำการวิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการภายในสำนักงานพัฒนา
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา
ไปใช้ปรับปรุงเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.3 ควรจัดทำแผนพัฒนาสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วม และมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ของแต่ละ
บุคคลและการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงาน