

การวิจัยและพัฒนานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่เน้นการมีส่วนร่วมอย่างสำคัญจากทุกฝ่ายคือ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างจำนวน 10 คน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน ในทุกขั้นตอน ซึ่งดำเนินการวิจัยและพัฒนา 3 ขั้นตอนต่อเนื่องกัน คือ 1) การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการพัฒนา 2) การแสวงหาแนวทางและวิธีการพัฒนา และดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนา และ 3) การปฏิบัติกิจกรรม เพื่อการพัฒนา โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นกรอบการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงาม อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ยังไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้เกี่ยวกับงานบริการ รวมทั้ง สถานที่ให้บริการคับแคบ และบริเวณโดยรอบอาคารสำนักงานไม่สวยงาม

2. แนวทางและวิธีการพัฒนา ใช้ 2 วิธีการสำคัญ คือ ฝึกอบรมให้ความรู้เรื่อง การบริการที่ดี และบรรจุแผนจัดตั้งอาคารสำนักงานใหม่ในแผนพัฒนา 3 ปี โดยกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จ คือ เมื่อฝึกอบรมแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงามทุกคนมีความรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 95 รวมทั้งมีผังขั้นตอนการให้บริการกระบวนการที่สำคัญ จำนวน 12 กระบวนการ และมีแผนจัดตั้งอาคารสำนักงาน จำนวน 1 แผน

3. ผลการพัฒนาตามแนวทางและวิธีการพัฒนาข้างต้น ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงามซึ่งเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระงามมีความรู้เรื่องการบริการที่ดีเพิ่มขึ้นร้อยละ 95 รวมทั้งมีผังขั้นตอนการให้บริการกระบวนการที่สำคัญ จำนวน 12 กระบวนการซึ่งกระบวนการพัฒนาดีขึ้นได้แก่งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 96 งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเพิ่มขึ้นร้อยละ 94 งานรับแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซึกเพิ่มขึ้นร้อยละ 93 และมีแผนจัดตั้งอาคารสำนักงาน จำนวน 1 แผน

The objective of this study was to improve services of Phra Ngam Subdistrict Administrative Organization, Phrom Buri District, Sing Buri Province. This was the participatory action research. The sample consisted of 10 officers, permanent employees, and temporary employees and 5 other involved people. The research had three steps as follows. First, it is to study the current state, problems and needs for service improvement. Secondly, it is to seek guidelines and methods in order to improve services as well as identifying indicators to measure the success of improvement. Finally, it is to put the methods into action. The research framework focused on these three aspects of services; service officers, office and environment, and service process.

The results were as follows:

1. at present, the services did not meet users' expected satisfaction because service officers did not have adequate information for services and the office and environment were small and not pleasant.

2. the research found 2 methods: training officers about service-minded approach and set a plan to build a new office in the 3-year development plan. After training, every officer must gain information 95% more. In addition, there must be 12 main process flowcharts and a plan to build a new office.

3. the research showed that service officers gained information 95% more after implementing the aforementioned methods. Besides, 12 main process flowcharts were implemented. There were service improvements in the areas of local maintenance tax collection, building and land tax collection, and complaint notification by 96%, 94%, and 93% respectively. Finally, there was a plan to build a new office.