

ชื่อวิทยานิพนธ์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา

เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้วิจัย

นางสมทรง สุขุมมะสวัสดิ์

ปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ปีการศึกษา

2549

ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผศ. ดร. กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ

กรรมการที่ปรึกษา

ดร. ชัชชาติ รักตานนท์ชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชากรมี 2 กลุ่ม คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ที่เทศบาลตำบลท่าข้าม จำนวน 7,890 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา และ พนักงานเทศบาลผู้ให้บริการ จำนวน 44 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา ใช้ระเบียบ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนในการวิจัย คือ การศึกษาสภาพปัญหา การ แสวงหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการแก้ปัญหา การวิเคราะห์ข้อมูล การค้นหายุทธศาสตร์ การทดลองนำแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ไปใช้ และการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ ผู้ให้บริการ สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง สภาพปัญหาที่พบ เป็นเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการต้อนรับทักทาย แผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น มีโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับประชาสัมพันธ์ และการแจกคู่มือกฎหมายเกี่ยวกับ ชีวิตประจำวันของประชาชน โดยหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผล ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จาก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ภาพรวมการให้บริการสูงขึ้นจาก 3.03 เป็น 3.80 หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์การพัฒนา คุณภาพการให้บริการ

Thesis Title : STRATEGIC DEVELOPMENT SERVICE QUALITY :
A CASE STUDY OF TUMBON TAKHAM MUNICIPALITY,
BANGPAKONG DISTRICT, CHACHOENGSAO PROVINCE

Researcher : Mrs. Somsong Sukummasawad

Degree : Master of Arts **Major :** Development Strategy

Year : 2006

Chairman. Thesis Adviser : Asst. Prof. Dr. Kunwadee Rojpaisarnkit

Thesis Adviser : Dr. Chatchalee Ruktanonchai

ABSTRACT

The purposes of this research were : (1) to study the problems of providing services, (2) to develop strategy for improving service quality, and (3) to compare the levels of satisfaction of service users. There were 2 groups of population in this research : First, 7,890 service users of Tambon Takham Municipality Office, which was sampled for 390 users by using a quota sampling. Second, 44 service providers of Municipality Office. This study was a research and development, which used quantitative and qualitative approaches. The research procedures were (1) problem analysis, (2) gather the opinion and suggestion, (3) data analysis, (4) strategic development, and (5) strategic utilization. The instruments used for collecting data were questionnaire for service users, and interviewing service providers. Statistics employed for analyzing data were percentage, average, and standard deviation. Research assessment was done by comparing service satisfaction before and after strategic implementation.

The results of this research showed that the level of satisfaction of services rated by service users was at a moderate level. Problems identified were (1) speed of service, (2) there were too many working processes, and (3) the welcome by staff was unsatisfactory. Strategic development plans were developed. There were training service providers, providing consult to service users, simplification of working processes, creating a public relation kiosk, and distribution of common law handbooks. After implemented service development strategies, the quality of services had improved, by the average satisfaction level of service users increased from 3.03 to 3.80.

Keywords : Strategic development, Service quality