

การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตามมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point)

แพรวพรรณ พุกพันธ์¹
สุทามาศ อัมรินทร์²
ภัทธินญา ติกจน³
กนกวรรณ จิตรา⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกให้สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการของกรมการพัฒนาชุมชน (Better Touch Point) และเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ผสมผสานกับแนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรในสังกัดศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก จำนวน 30 คน โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมระดมสมอง ผลการศึกษาพบประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ การจัดการภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จึงได้มีการกำหนดมาตรการพัฒนาอย่างเป็นระบบ เช่น การปรับปรุงป้ายบอกทาง การจัดทำทะเบียนผู้ใช้บริการ การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านบริการ การจัดทำแผนเผชิญเหตุ และส่งเสริมกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง ผลจากการดำเนินงานตามแนวคิด PDCA พบว่าศูนย์ฯ มีการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ทั้งด้านกายภาพและการบริหารจัดการบริการ ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน (Better Touch Point) และสามารถต่อยอดการพัฒนาสู่ระบบบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ, มาตรฐานการให้บริการ (Better touch point), วงจรการบริหารคุณภาพ (PDCA)

¹ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ, ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก, Email: 1232smile@gmail.com

² นักทรัพยากรบุคคล, ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก, Email: capsutamas@gmail.com

³ นักทรัพยากรบุคคล, ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก, Email: Pattiya0201@gmail.com

⁴ นักทรัพยากรบุคคล, ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก, Email: Kafanes262@gmail.com

Development of Service Delivery at the Nakhon Nayok Community Development and Learning Center in Compliance with the Better Touch Point Standard

Praewpan Pugpan¹

Sutamas Amarin²

Pattiya Tikjina³

Kanokwan jitar⁴

Abstract

This study aimed to develop a service delivery model for the Nakhon Nayok Community Development and Learning Center in accordance with the Department of Community Development's service standards (Better Touch Point). The research employed Participatory Action Research (PAR) combined with the PDCA (Plan–Do–Check–Act) quality management cycle to systematically enhance service processes. The target group consisted of 30 center personnel. Qualitative data were collected through focus group discussions, in-depth interviews, and brainstorming sessions. The findings identified key areas for improvement, including landscape and environmental management, facilities, and client services. As a result, several systematic development measures were implemented, such as improving directional signage, establishing a service user registration system, enhancing personnel service skills, developing emergency response plans, and promoting ongoing 5S activities. The application of the PDCA cycle led to positive transformations in both the physical environment and service management, resulting in improved service quality that meets Better Touch Point standards. These outcomes contribute to a foundation for more efficient and sustainable service systems in the future.

Keywords: Service Development, Service Standards (Better Touch Point), Quality Management Cycle (PDCA)

¹ Community development specialist, Nakhonnayok Community Development and Learning Center, Email: 1232smile@gmail.com

² Human Resources Office Nakhonnayok Community Development and Learning Center, Email: capsutamas@gmail.com

³ Human Resources Office Nakhonnayok Community Development and Learning Center, Email: Pattiya0201@gmail.com

⁴ Human Resources Office Nakhonnayok Community Development and Learning Center, Email: Kafanes262@gmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันโลกมีการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ การให้บริการที่ยอดเยียมกลายเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความแตกต่างและความสำเร็จ นับเป็นรากฐานสำคัญที่ธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ทำให้องค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจำเป็นจะต้องปรับตัวเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อไม่ให้ล้าหลัง ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางหรือหลักการจัดการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศอยู่เสมอ แนวคิดที่สำคัญในปัจจุบันคือ คุณภาพ เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ และปรารถนาโดยเฉพาะลูกค้า ดังนั้นหากองค์กรต้องการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ปัจจุบันระบบจัดการองค์กรสมัยใหม่ได้เน้นเรื่องของคุณภาพที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้น ในหลายประเทศทั่วโลกมีการให้รางวัลคุณภาพแห่งชาติกับองค์กรที่มีระบบจัดการคุณภาพที่เป็นเลิศ รวมถึงประเทศไทยที่มีรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และในส่วนของภาครัฐ มีการให้รางวัลคุณภาพ เช่น รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รางวัลเลิศรัฐ โดยโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นต้น และประเทศไทยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศตามแนวทาง นโยบาย และทิศทางการพัฒนาที่กำหนดตามกรอบการบริหารราชการแผ่นดิน แต่ระบบบริหารราชการแบบดั้งเดิมมีสภาพไม่เอื้อต่อการตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป มีลักษณะล่าช้า ขาดความคล่องตัว ทำให้การบริหารภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพ จึงได้มีการนำเอาระบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ และแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้กำหนดให้ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานที่สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการได้อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนอง ต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, 2545) การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นับเป็นเป้าหมายสำคัญขององค์กรภาครัฐเริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการ หน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วนได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงานให้เป็นการบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียวการอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการจากหน่วยงานอย่างสูงสุด

กรมการพัฒนาชุมชนในฐานะหน่วยงานของภาครัฐในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562 กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะห้าปีและรายปี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนและเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้แผนระดับต่าง ๆ ดังกล่าวได้กำหนดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลและระบบการให้บริการภาครัฐ อีกทั้ง แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ. 2568) ของกรมการพัฒนาชุมชน เรื่องที่ 4 การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มีสมรรถนะสูง และมีธรรมาภิบาล บุคลากร มีอุดมการณ์และเชี่ยวชาญในงานพัฒนาชุมชน โดยมีแนวทางการพัฒนาในการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนประกอบด้วย 4 แนวทางการพัฒนา ได้แก่ (1) การเสริมสร้างอุดมการณ์

การพัฒนาชุมชน ยึดหลักธรรมาภิบาล มีความทันสมัยเป็นมืออาชีพ (2) พัฒนาระบบการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูง และระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ (3) ยกระดับสู่องค์กร ธรรมาภิบาล องค์กรทันสมัย และองค์กรแห่งความสุข และ (4) ยกระดับภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่รับรู้ และยอมรับ เกิดความเชื่อมั่นจากชุมชนและสังคมทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ โดยมีเข็มมุ่งสำคัญ คือ มุ่งหวัง ให้กรมการพัฒนาชุมชนเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล สมรรถนะสูง ทันสมัย บุคลากรมีอุดมการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในงานพัฒนาชุมชน (กรมการพัฒนาชุมชน, 2568) นอกจากนี้ กรมการพัฒนาชุมชน โดยสถาบันการพัฒนาชุมชน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของกรมการพัฒนาชุมชนรวมทั้งการให้บริการ ทางวิชาการด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัย งานพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานและบุคลากรสามารถขับเคลื่อนงานได้เหมาะสม กรมการพัฒนาชุมชน จึงกำหนดดำเนินการประเมิน มาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี 2568 จำนวน 3 มาตรฐาน ประกอบด้วย (1) มาตรฐาน การฝึกอบรม (Top Training) (2) มาตรฐาน นักทรัพยากรบุคคล (Talent Trainer) และ (3) มาตรฐาน การให้บริการ (Better Touch Point)

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการ ความรู้และการฝึกอบรมด้านการพัฒนาชุมชนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่แก่ข้าราชการ ในส่วนภูมิภาค ผู้นำชุมชน ผู้บริหารและข้าราชการท้องถิ่น รวมทั้งหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีความรู้ ทักษะ ทิศนคติ และสมรรถนะในการทำงาน ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ วิจัยงานพัฒนาชุมชนในภาพรวมและ งานพัฒนาชุมชนเฉพาะพื้นที่ และด้วยภารกิจและบทบาทหน้าที่ ทำให้หน่วยงานต้องดูแลและควบคุมคุณภาพ การให้บริการทั้งด้านการฝึกอบรม ด้านบุคลากร และด้านบริการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานการฝึกอบรม (Top Training) มาตรฐาน นักทรัพยากรบุคคล (Talent Trainer) และมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) เพื่อให้ การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ มาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กรมการพัฒนาชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ที่ผ่านมา พบว่า มาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก มีคะแนนการประเมินอยู่ในระดับที่ 10 จากทั้งหมด 11 หน่วยงาน ซึ่งผลการดำเนินงานด้านการให้บริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายการทำงานของศูนย์ศึกษาและ พัฒนาชุมชนนครนายก ประกอบกับการดำเนินงานด้านบริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ในปีที่ผ่านมา ศูนย์ฯ ไม่มีการกำหนดแนวทางการการให้บริการ ส่งอาจจะมีผลให้การทำงานด้านการให้บริการ ไม่มีประสิทธิภาพและไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวคณะผู้วิจัยจึงดำเนินการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ด้วยการวิจัย เชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) เรื่อง การพัฒนาการให้บริการ ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point) เพื่อพัฒนา การให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 ด้วยวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (Deming Cycle) (ณัฐธัญพัชร อ่อนตาม, 2562) และเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point) ทั้งนี้ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร

ภายในศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกในการร่วมคิด ร่วมทำ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถรองรับและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการตามมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ กรมการพัฒนาชุมชนได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมบุคลากรในสังกัดให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point)
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (Deming Cycle)

เดมมิ่ง (Deming) (2004) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิ่ง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ (1) Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหาจากนั้นวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น (2) Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย (3) Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำผิดพลาดหรือได้เรียนรู้อะไรมาแล้วบ้าง (4) Act คือ ยอมรับ การเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผน ให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้ การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว แม้ว่าวงจรคุณภาพจะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง แต่สามารถเริ่มต้นจากขั้นตอนใดก็ได้ขึ้นอยู่กับ ปัญหาและขั้นตอนการทำงานหรือจะเริ่มจากการตรวจสอบ สภาพความต้องการเปรียบเทียบกับสภาพที่เป็นจริง จะทำให้ได้ข้อสรุปว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนไปตามเป้าหมายที่วางไว้

จากแนวคิดข้างต้น การประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ PDCA อย่างต่อเนื่อง จึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ การบริหารงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการ ให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

มาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี พ.ศ. 2568

มาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายถึง มาตรฐานที่กรมการพัฒนาชุมชนกำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคคล และองค์กรในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชนและศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนทุก แห่ง (ยกเว้นศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนองค์กรักษ์) ประกอบด้วย 1) มาตรฐานการฝึกอบรม (Top Training) 2) มาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล (Talent Trainer) และ 3) มาตรฐานการให้บริการ (Talent Trainer)

มาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) หมายถึง ข้อกำหนดในการให้บริการ เป็นมาตรฐาน ที่ประเมินในระดับหน่วยงาน โดยมีหน่วยที่รับการประเมิน ได้แก่ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จำนวน 11 แห่ง และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน ประกอบด้วยด้านภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม ด้านอาคารสถานที่ และ ด้านการให้บริการ (กรมการพัฒนาชุมชน, 2568)

จากข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) มาเป็นหลักในการวิจัย พัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานของ กรมการพัฒนาชุมชน

ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนางานประจำสูงงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ Action Research เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) แบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

(1) ขั้นตอนการวิจัย ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

(1.1) การศึกษาและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary research) ได้แก่ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงจากผู้ใช้บริการ เอกสารการประเมินมาตรฐานมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ.2567 และเอกสารแนวทางการดำเนินงานมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปีงบประมาณ พ.ศ.2568 และนำข้อมูลเอกสารมาสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

(1.2) ผู้วิจัยจัดเวทีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูลสภาพการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วยข้าราชการและพนักงานราชการ และกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วยลูกจ้างประจำและลูกจ้างเอกชน

(1.3) ผู้วิจัยกลุ่มสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับเป็นร่างแนวทางการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point) โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริการ ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มงานและหัวหน้าฝ่าย กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ข้าราชการระดับชำนาญการ ปฏิบัติการ และพนักงานราชการ และกลุ่มที่ 3 ได้แก่ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างเอกชน

(2) กลุ่มเป้าหมาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเอกชนในสังกัดศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก จำนวน 30 คน

(3) เครื่องมือการวิจัย ประเด็นการสนทนากลุ่มและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงการ

(4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลจากเอกสาร การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยตนเอง

(5) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อใช้เป็นชุดข้อมูลของสภาพการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก และนำข้อมูลมาสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point)

ระยะที่ 2 การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point)

(1) ขั้นตอนการวิจัย ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประยุกต์ใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (Deming Cycle) (วัชร แก้วสา และคณะ, 2566) โดยมีข้อมูลจากการวิจัยในระยะที่ 1 แนวทางการดำเนินงานในระยะที่ 2 แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

(1.1) **ขั้นการวางแผน (Plan)** เป็นการประชุมระดมสมอง (Brain Storming) เพื่อกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ มอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และร่วมกันกำหนดแผนงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point)

(1.2) **ขั้นการปฏิบัติ (Do)** เป็นการปฏิบัติตามแผนงานการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ที่มีการกำหนดไว้ในขั้นการวางแผน (Plan)

(1.3) **ขั้นการตรวจสอบ (Check)** ดำเนินการประเมินผลในทั้งในระหว่างและหลังการดำเนินการในขั้นการปฏิบัติ (Do) โดยใช้การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานและเปรียบเทียบกับมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point)

(1.4) **ขั้นแก้ไขปรับปรุง (Action)** เป็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและหาแนวทางการพัฒนาและแก้ไข นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดจากขั้นการวางแผน (Plan)

(2) กลุ่มเป้าหมาย เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเอกชนในสังกัดศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกและสังกัดสถาบันการพัฒนาชุมชน จำนวน 30 คน

(3) เครื่องมือการวิจัย แนวทางการประชุมระดมสมอง การสนทนากลุ่ม และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)

(4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการพัฒนาการให้บริการ (Better Touch Point) ด้วยการประยุกต์ใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (Deming Cycle) ด้วยตนเอง โดยนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ในระยะที่ 1 มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบประเด็นคำถามที่ใช้ในการประชุมระดมสมอง (Brain Storming) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

(5) การวิเคราะห์ข้อมูล นำผลจากการพัฒนาการให้บริการด้วยการประยุกต์ใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (Deming Cycle) มาทำการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) เพื่อใช้เป็นการอธิบายผลของการวิเคราะห์การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ตามแนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (Deming Cycle)

ระยะที่ 3 กำหนดแนวทางการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point)

(1) ขั้นตอนการวิจัย ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการประชุมระดมสมอง (Brain Storming)

(2) กลุ่มเป้าหมาย เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

(3) เครื่องมือการวิจัย กำหนดให้มีการออกแบบร่างแนวทางการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point) โดยได้นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 มาเป็นร่างแนวทางการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point)

(4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากการประชุมระดมสมอง (Brain Storming)

(5) การวิเคราะห์ข้อมูล นำผลสรุปจากรายงานการประชุมระดมสมอง และผลการนำเสนอร่างแนวทางการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point) มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และทำการเรียบเรียงเนื้อหา พร้อมกำหนดแนวทางการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better touch point) เพื่อนำไปสู่การแนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

ผลการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) และเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ผลการศึกษาจากการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในลักษณะการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ประยุกต์ใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (Deming Cycle) ซึ่งเก็บข้อมูลจากบุคลากรศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก จำนวน 30 คน ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ด้านภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อม ประเด็นที่ 2 ด้านอาคารสถานที่ และประเด็นที่ 3 ด้านการให้บริการ โดยใช้กระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus group)

1. ผลการศึกษาสภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) พบว่า

1. ด้านภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อม

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 45 ไร่ มีการแบ่งโซนการให้บริการออกเป็น 6 โซน ได้แก่ อาคารอำนวยการ อาคารฝึกอบรม โรงอาหาร อาคารที่พักของผู้เข้ารับบริการ อาคารที่พักของเจ้าหน้าที่ และพื้นที่ศูนย์เรียนรู้โคกหนองนา ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก และในปัจจุบันป้ายบอกทางและแผนผังภายในมีสภาพเก่า ขำรด ตัวอักษร บนแผ่นป้ายหลุดลอก ติดตั้งอยู่ในจุดที่ไม่สามารถเห็นได้ชัดเจน และป้ายแสดงความเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่ให้บริการ 5 จังหวัด ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก 5 จังหวัด (จังหวัดนครนายก ปทุมธานี ปราจีนบุรี นนทบุรี และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) จุดถ่ายภาพ (Land Mark) มีจุดถ่ายภาพเพียงพอให้บริการ ทั้งนี้ ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามหลัก 3R (Reduce Reuse และ Recycle) เช่น กิจกรรม การคัดแยกขยะเปียก

คัดแยกขวดพลาสติก และการใช้กระดาษ 2 หน้า ในการปรี้นเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น และมีการประกาศ มาตรการการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น มาตรการการประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ การคัดแยกขยะ การใช้ถุงผ้าแทน ถุงพลาสติก รณรงค์ให้ทุกคนใช้แก้วน้ำส่วนตัวแทนแก้วพลาสติก

2. ด้านอาคารสถานที่

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก มีการดำเนินกิจกรรมตามหลัก 5ส (สะอาด สะดวก สะสง สร้างนิสัย สุขลักษณะ) ภายใต้โครงการ 5ส ศพท.เราทำได้ การให้บริการห้องฝึกอบรม จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ 1) ห้องประชุมพุ่มจอมพล พบว่า อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์อยู่ในสภาพเก่า อุปกรณ์บางอย่างอยู่ในสภาพ ชำรุดไม่พร้อมใช้งาน 2) อาคารเหลืองอินเดีย มีความพร้อมในการให้บริการ ห้องอาหารมีเพียงพอสำหรับ ให้บริการได้ถึง 120 คน ห้องน้ำของอาคารฝึกอบรมมีเพียงพอต่อการให้บริการ ในส่วนของห้องพักอาคาร กาสะลอง 1และอาคารกาสะลอง 2 อยู่ในสภาพเก่า เนื่องจากใช้งานมาประมาณ 15 ปี แต่ยังสามารถให้บริการ ได้ และศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ได้จัดเตรียมห้องปฏิบัติศาสนกิจ สำหรับผู้เข้ารับบริการที่นับถือ ศาสนาอิสลาม (ห้องละหมาด) โดยแบ่งกันห้องกับห้องปฐมพยาบาล ทั้งนี้ บุคลากรยังขาดความรู้ ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

3. ด้านการให้บริการ

ลูกจ้างเอกชนในสังกัดยังไม่มีชุดยูนิฟอร์ม ทำให้ผู้เข้ารับบริการไม่ทราบว่าเป็นบุคลากรของ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ส่วนข้าราชการ พนักงานราชการ มีการแต่งกายเรียบร้อยด้วยผ้าไทย ผู้ใช้บริการยังไม่มีการทำทะเบียนผู้ใช้บริการห้องพัก สำหรับการดูแลเรื่องความปลอดภัย มีการจัดเวรยาม 2 ช่วง คือ ช่วงเช้าเวลา 08.00 – 17.00 น. และช่วงค่ำ เวลา 17.00 - 08.00 น. กล้องวงจรปิดมีไม่เพียงพอ ในการบริการด้านฐานเรียนรู้ จำนวน 13 ฐาน บุคลากรประจำฐานเรียนรู้ที่เป็นลูกจ้างเอกชน ยังไม่สามารถ ถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้านแผนเผชิญเหตุ พบว่า ยังไม่มีการดำเนินการจัดทำแผนเผชิญเหตุ ไม่มีคู่มือแผนเผชิญ เหตุ ไม่มีกิจกรรมซ้อมแผนเผชิญเหตุ แต่การให้บริการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกยังคงดำเนินการ ตามมาตรฐาน SHA แต่ไม่ต่อเนื่อง

2. ผลการวิจัยการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตามมาตรฐาน การให้บริการ (Better Touch Point) โดยประยุกต์ใช้วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDPA)

ในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) มีทั้งหมด 3 ด้าน 16 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

1) ด้านภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อม มี 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ด้านภูมิทัศน์ ด้าน Land Mark/จุดถ่ายภาพ และด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม มีเกณฑ์ชี้วัดเรื่องป้ายบอกทาง แผนที่พื้นที่ของหน่วยงาน รวมถึงป้ายคำขวัญ บ่งบอกความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยงาน

2) ด้านอาคารสถานที่ มี 7 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ด้านห้องอำนวยการและห้องปฏิบัติการ ด้านห้องฝึกอบรม ด้านห้องอาหาร ด้านห้องน้ำอาคารฝึกอบรม ห้องปฏิบัติศาสนกิจ และห้องปฐมพยาบาล มีเกณฑ์ชี้วัดเรื่องกิจกรรม 5 ส ห้องฝึกอบรม ห้องอาหาร ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องปฏิบัติศาสนกิจ และห้องปฐม พยาบาล ต้องพร้อมใช้งาน

3) ด้านการให้บริการ มี 6 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ด้านผู้ให้บริการ ด้านทะเบียนผู้ใช้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านฐานเรียนรู้ และด้านแผนเผชิญเหตุ มีเกณฑ์ชี้วัดเรื่อง การแต่งกายของผู้ให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือได้ มีทะเบียนผู้ใช้บริการ มีระบบรักษาความปลอดภัย มีฐานเรียนรู้/แหล่งเรียนรู้ โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช (อพ.สธ.) ให้บริการศึกษาดูงาน และมีการดำเนินการด้านแผนเผชิญเหตุ

ซึ่งในการจัดประชุมระดมสมองร่วมกับข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างเอกชนของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก โดยใช้กระบวนการ Plan -Do-Check-Act พบว่า

1. ด้านการวางแผน (Planning) ร่วมกันวางแผน เป้าหมาย และกำหนดกิจกรรมที่ชัดเจน รวมถึงบทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละฝ่ายงาน

1.1 ด้านภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อม มีควรมีการวางแผนปรับปรุงตามลำดับ ดังนี้ 1) ปรับปรุงป้ายบอกทางที่ชำรุด และติดตั้งป้ายบอกทางในจุดที่สามารถเห็นได้ชัดเจน 2) มีแผนผังแสดงพื้นที่ภายในศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกที่เป็นปัจจุบัน 3) บริเวณจุดถ่ายภาพต้องมีการตัดหญ้า และปรับปรุงพื้นที่โดยรอบให้สวยงาม 4) การรักษาสีสิ่งแวดล้อมควรมีการรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะ และการลดการนำขยะพลาสติกจากภายนอกเข้ามาภายในหน่วยงาน เช่น แก้วน้ำพลาสติก ถุงพลาสติก กล่องโฟม เป็นต้น

1.2 ด้านอาคารสถานที่ มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงตามลำดับ ดังนี้ 1) ควรมีการตรวจอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 2) ห้องอาหารควรมีการทำมาสะอาดอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (กรณีไม่มีผู้ใช้บริการ) 3) ห้องปฏิบัติการสาธิต และห้องปฐมพยาบาล ต้องจัดห้องแยกกันอย่างชัดเจน และต้องจัดให้มีการอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างเอกชน ปีละ 1 ครั้ง และจัดทำเบอร์โทรศัพท์รถพยาบาลหรือเบอร์โทรฉุกเฉินเตรียมไว้

1.3 ด้านการให้บริการ มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงตามลำดับ ดังนี้ 1) ดำเนินการฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุ และจัดทำคู่มือแผนเผชิญเหตุ 2) เน้นย้ำเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มาเข้าเวรตรงเวลา และตรวจตราบริเวณโดยรอบหน่วยงาน 3) ควรจัดอบรมให้บุคลากรที่รับผิดชอบฐานเรียนรู้ เพื่อสร้างวิทยากรครูพาทำ ที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้ 4) มอบหมายให้บุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องห้องพักรับรองพัสดุภัณฑ์ ให้บริการมาตรฐาน SHA และจัดทำทะเบียนผู้ใช้บริการห้องพักรับรองพัสดุภัณฑ์ 5) จัดหาชุดยูนิฟอร์มให้ลูกจ้างเอกชนสวมใส่ในช่วงที่มีการให้บริการในโครงการต่าง ๆ

2. ด้านการปฏิบัติการ (Doing)

2.1 ด้านภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อม ดำเนินการตามแผนในการปรับปรุงภูมิทัศน์ ฝ่ายอำนวยการมอบลูกจ้างเอกชน และเจ้าหน้าที่งานอำนวยการ ปรับปรุงป้ายบอกทาง และแผนผังพื้นที่ภายในหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน ซ่อมแซม ดูแลจุดถ่ายภาพ ทาสีรั้ว ตัดต้นไม้ที่ใกล้เสาไฟฟ้า เพิ่มป้ายรณรงค์ประหยัดน้ำ ประหยัดไฟฟ้า คัดแยกขยะ เน้นการให้วัสดุธรรมชาติ ลดการใช้พลาสติกและโฟม ในทุกกิจกรรมเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

2.2 ด้านอาคารสถานที่ มอบหมายลูกจ้างเอกชนทำความสะอาดอาคารสถานที่ตามพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง ห้องประชุมต้องสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์เดือนละ 1 ครั้ง เตรียมความพร้อมของห้องปฐมพยาบาลให้มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น ยาสามัญประจำบ้านต้องไม่หมดอายุ เบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน เป็นปัจจุบันในทุกกิจกรรมเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

2.3 ด้านการให้บริการ มอบหมายให้ลูกจ้างเอกชนที่รับผิดชอบอาคารที่พักกาสะลองจัดทำทะเบียนผู้ใช้บริการห้องพักรับรองพัสดุภัณฑ์ และสรุปข้อมูลรายงานให้หัวหน้าฝ่ายอำนวยการทราบ บุคลากรที่รับผิดชอบฐานเรียนรู้ให้ปรับปรุงฐานเรียนรู้ให้พร้อมบริการ จัดทำโครงการแผนเผชิญเหตุ และจัดทำคู่มือแผนเผชิญเหตุของหน่วยงาน ในทุกกิจกรรมเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

3. การจ้ดระบบตรวจสอบ (Checking)

3.1 ด้านภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อม การติดตามหลังการดำเนินการของลูกจ้างเอกชนโดยเจ้าหน้าที่กลุ่มงานอำนวยการ เพื่อให้สถานที่สะอาดและพร้อมให้บริการตามเกณฑ์ตัวชี้วัด พบว่า มีความพร้อม

ป้ายบอกทาง และแผนผังภายในหน่วยงาน แต่จะต้องพัฒนาเรื่องป้ายคำขวัญแสดงความเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่ให้บริการ 5 จังหวัด ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก มีการใช้นโยบายส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม

3.2 ด้านอาคารสถานที่ มีการตรวจสอบความพร้อมของห้องประชุม ห้องน้ำ ห้องอาหาร ห้องปฐมพยาบาล และห้องปฏิบัติศาสนกิจ มีความพร้อมในการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงชุดปฐมพยาบาล และยาสามัญประจำบ้านที่สามารถใช้ได้จริงเมื่อต้องให้บริการ และการปรับปรุงเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินให้เป็นปัจจุบันสามารถติดต่อได้ รวมถึงมีเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินทุกอาคารของหน่วยงาน และดำเนินกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง

3.3 ด้านการให้บริการ มีการติดตามข้อมูลการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการ จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง เกี่ยวกับการแต่งกายของลูกจ้างเอกชน ให้เป็นแบบเดียวกัน และจัดทำทะเบียนผู้ใช้บริการแบบออนไลน์ หน่วยงานยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำแผนเผชิญเหตุ และคู่มือแผนเผชิญเหตุของหน่วยงาน

4. พัฒนาปรับปรุงแก้ไข (Acting)

4.1 ด้านภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อม หลังจากพัฒนาปรับปรุง พบว่ามีป้ายบอกทางเพิ่มขึ้นในจุดที่เป็นทางแยก ทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น มีการเน้นย้ำให้บุคลากรดำเนินการตามนโยบายส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก

4.2 ด้านอาคารสถานที่ หลังจากการพัฒนาปรับปรุง มีการกำหนดวันดำเนินกิจกรรม 5 ส อาทิตย์ละ 1 วัน (ทุกวันพุธ) จัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลและยาสามัญประจำบ้าน ไว้ที่ห้องปฐมพยาบาล ติดเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉินไว้ทุกอาคาร

4.3 ด้านการให้บริการ หลังการพัฒนาปรับปรุง กำหนดการแต่งกายของลูกจ้างเอกชน ประจำวันแต่งกายของลูกจ้างเอกชนประจำวัน ฝ่ายงานอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการห้องพัก และสรุปข้อมูลรายงานให้หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวกทราบในทุกเดือน ปรับปรุงฐานเรียนรู้ให้พร้อมบริการ ดำเนินโครงการแผนเผชิญเหตุ และจัดทำคู่มือแผนเผชิญเหตุของหน่วยงาน

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการบริการ ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point)

จากการประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกับบุคลากรทุกคนของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ได้นำผลมาวิเคราะห์หามาจัดทำเป็นแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ดังนี้

1. จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการให้บริการที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกมิติของการให้บริการ (ด้านภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อม ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการ) ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

2. แต่งตั้งคณะทำงานมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก และแต่งตั้งคณะทำงานมาตรฐานด้านภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ โดยในแต่ละด้านคณะทำงานจะต้องประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มงาน /หัวหน้างานข้าราชการ พนักงานราชการของแต่ละกลุ่มงาน และลูกจ้างเอกชนให้เป็นไปตามการแบ่งงานความรับผิดชอบที่ฝ่ายอำนวยความสะดวก

3. กำหนดแผนการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ในแต่ละด้าน และมีการติดตามผลการดำเนินงานเดือนละ 1 ครั้ง

4. จัดประชุมคณะทำงานมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ไตรมาสละ 1 ครั้ง

5. จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะและเสริมสร้างจิตสำนึกการบริการแก่บุคลากรของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนทุกระดับ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตามมาตรฐาน Better Touch Point โดยใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ส่งผลให้การให้บริการในด้านภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ และการบริการของบุคลากรมีความเป็นระบบมากขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญเรือน ทองทิพย์ (2566) ที่ระบุว่า การนำวงจรคุณภาพ PDCA ไปใช้ในการพัฒนาระบบบริการภาครัฐสามารถเพิ่มคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระบวนการของวงจร PDCA ส่งผลให้เกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และส่งเสริมความรับผิดชอบต่องานบริการ ซึ่งสะท้อนแนวคิดของการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพองค์กรรวม (TQM) และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร แสนศรี และคณะ (2567) ที่ชี้ว่าการสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ แนวทางที่นำมาใช้ เช่น การจัดทำคู่มือการให้บริการ การแต่งตั้งคณะทำงานตามด้าน การกำหนดแผนการดำเนินงานรายเดือน และการติดตามประเมินผลรายไตรมาส แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และความโปร่งใส (Office of the Public Sector Development Commission [OPDC], 2002) ทั้งนี้ ผลการพัฒนาแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการนำวงจรคุณภาพมาบูรณาการในกระบวนการพัฒนา จะสามารถยกระดับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดผลลัพธ์อย่างยั่งยืน (Deming, 1986)

แนวทางการพัฒนาที่ได้จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงการวางระบบการบริหารจัดการที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยเฉพาะการจัดทำคู่มือการให้บริการ การแต่งตั้งคณะทำงานตาม ด้านต่าง ๆ การกำหนดแผนติดตามผลเป็นรายเดือน และการประชุมทบทวนผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส เป็นแนวทางที่สอดคล้องกับหลักการของ การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) และการจัดการเชิงคุณภาพ (Quality Management) ซึ่งเน้นความต่อเนื่อง ความมีส่วนร่วม และการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (evidence-based decision making) (Bryson, 2018)

การพัฒนาทักษะและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากรในทุกระดับ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อมาตรฐาน Better Touch Point ได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะการอบรมเชิงปฏิบัติการ การฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุ การสร้างวิทยากรภายใน และการสร้างระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ ล้วนเป็นมาตรการที่สะท้อนความเข้าใจในองค์ประกอบของ “คุณภาพการบริการ” ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ซึ่งประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ การตอบสนอง ความเข้าใจในผู้ใช้บริการ และสภาพแวดล้อมของบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาวិจัยการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point) โดยการประยุกต์ใช้วงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม ใช้กลยุทธ์สร้างขวัญกำลังใจในการพัฒนาพื้นที่ให้กับบุคลากรของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก เช่น จัดกิจกรรมประกวดพื้นที่รับผิดชอบ ไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร

2. ด้านอาคารสถานที่ ดำเนินการมาตรการพัฒนาพื้นที่ประจำวันให้เห็นเป็นรูปธรรม คือ ในการพัฒนาอาคารสถานที่ ควรมีกระบวนการการติดตามงานที่ชัดเจน กล่าวคือ นัดประชุมแบ่งงาน ส่งภาพถ่ายการดำเนินงานก่อน - หลัง ใน Line กลุ่มของงานอำนวยความสะดวก ลูกจ้างเอกชนต้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรายงานการทำงานประจำวันของทุกคน และฝ่ายอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน เพื่อตรวจสอบการทำงานแต่ละวันในการพัฒนาพื้นที่ และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

3. ด้านอาคารสถานที่ ห้องอาหาร ควรมีมาตรการเกี่ยวกับการใช้ห้องอาหาร เพื่อป้องกันแมลง และสัตว์ต่าง ๆ เข้าไปในห้องอาหาร จัดทำป้ายบอกการเปิด/ ปิด ประตูห้องอาหาร เช่น “เปิดประตูแล้วกรุณาปิดด้วย” และให้ผู้รับผิดชอบประจำโซนตรวจสอบสภาพความพร้อมการให้งานอยู่เสมอ

4. ด้านอาคารสถานที่ กำหนดการประเมินระหว่างการให้บริการ เช่น การบริการห้องอาหาร ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจด้านอาหารแบบออนไลน์ ในทุกมื้อของผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ การประเมินไม่บังคับในการทำแบบประเมิน สามารถทำได้ตามความสมัครใจ การบริการห้องพักควรมีการให้ผู้รับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจก่อนเข้าพัก หลังเข้าพัก เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในการของบประมาณปรับปรุงอาคารที่พัก

5. จัดทำแผนการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ประจำปีงบประมาณ เพื่อให้พร้อมในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point)

2. ควรมีการติดตามผลหลังการวิจัยในระยะ 3-6 เดือน เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ (Better Touch Point)

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกตามมาตรฐานการฝึกอบรม (Top training) ด้วย

บรรณานุกรม

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2565). *แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย*. <https://plan.cdd.go.th/wp-content/uploads/sites/แผนปฏิบัติการราชการระยะ-5-ปี-พ.ศ.-2566-2570-กรมการพัฒนาชุมชน.pdf>
- กรมการพัฒนาชุมชน. (2567). *แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ. 2568) ของกรมการพัฒนาชุมชน*. <https://plan.cdd.go.th/wp-content/uploads/sites/แผนปฏิบัติการราชการรายปี-พ.ศ.-2568-ของ-พช..pdf>
- คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (2562). *คู่มือการพัฒนาคุณภาพการบริการ*. <https://www.aru.ac.th/ops/images/km/service.pdf>
- ณัฐธัญพันธ์ อ่อนตาม. (2562). เทคนิคการบริหารงานแบบ PDCA (Deming Cycle). *วารสารการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*, 9(1), 38–49. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JAPDEAT/article/view/250846/170386>
- ณัฐกิตติ์ ทังทอง. (2563). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นริรัตน์ วงศ์วิทยานันท์. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองปางมะค่า อำเภอลำทะเมนชัยบุรี จังหวัดกำแพงเพชร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4* (หน้า 683–689). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- บุญเรือน ทองทิพย์. (2566). การพัฒนาบุคลากรงานรักษาความปลอดภัยโดยการนำวงจรการบริหารคุณภาพในองค์กร (PDCA) มาปฏิบัติ. *วารสารวิชาการธรรมศาสตร์*, 23(4), 139–152.
- ผุสดี ดวงบุบผา. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการ (Call Center) วุฒิสภาเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร* [รายงานวิชาการ]. สถาบันพระปกเกล้า.
- พัชรา หงคำมี. (2565). *การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้วงจรคุณภาพเดมมิ่ง (PDCA)* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2545). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545*. เล่ม 119, ตอนที่ 99 ก.
- รัชชก เสียงบุญ. (2564). *การพัฒนาแนวทางการบริหารสู่มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระ วีระโสภณ, และคณะ. (2564). แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร. *Journal of Humanities and Social Sciences Suan Sunandha Rajabhat University*, 4(2), 105–119.
- วัชรี้ แก้วสา, และคณะ. (2566). การพัฒนารูปแบบการดำเนินการนโยบายเศรษฐกิจสุขภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในสถานการณ์ COVID-19. *วารสารสาธารณสุขและวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, สถาบันการพัฒนารัฐบาล. (2568). *แนวทางการดำเนินงานมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2568*. <https://train.cdd.go.th/wp-content/uploads/sites/เอกสารแนบ.pdf>
- สุภาพร แสนสร, และคณะ. (2567). การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดบริการอาชีวนามัยและเวชกรรมสิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโสมง. *วารสารวิชาการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 จังหวัดนครราชสีมา*, 30(3), 81–93.

- สุวิทย์ กิริยะ. (2565). กระบวนการพัฒนาคุณภาพข้อมูลตามมาตรฐานโครงสร้าง 43 แฟ้ม โดยใช้วงจรคุณภาพ. *วารสารวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางสุขภาพ*, 3(1), 25–40.
- อรนุช เรียนซารี, & อัมพน ห่อนาค. (2566). แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า. *Journal of Modern Learning Development*, 9(5), 259–273.
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์, & รุ่งรุจี ศรีตาเดช. (2562). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้วยระบบคุณภาพมาตรฐานสากลของสำนักวิทยบริการฯ. *PULINET Journal*, 6(2), 10–22.
- อรุณรัตน์ อรุณเมือง, & ชัยวัฒน์ สิงห์หิรัญนุสรณ์. (2565). การพัฒนารูปแบบการให้บริการสู่ความสำเร็จตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก. *วารสารอาหารและยา*, 29(2), 82–95.
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement* (5th ed.). Jossey-Bass.
- Mayangsari, M., Ulwiyah, N., & Qoyyimah, U. (2024). William Edward Deming's model planning. *EDUSOSHUM Journal of Islamic Education and Social Humanities*, 3(3), 146–153.
- Mintzberg, H. (1994). *The rise and fall of strategic planning: Reconceiving roles for planning, plans, planners*. Free Press.
- Office of the Public Sector Development Commission. (2022). *Guidelines for citizen-centric public service*. <https://www.opdc.go.th>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.