

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดน  
สากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก  
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว  
DEVELOPMENT OF SERVICE POTENTIAL OF GOVERNMENT AGENCIES  
UNDER THE WANG TAO INTERNATIOL BORDER CHECKPIONT,PHON  
THONG, CHANPASAK DISTRICT, LAO PDR.

<sup>1</sup>สุกสัน เทบวงสา, <sup>2</sup>ไพศาล พากเพียร และ <sup>3</sup>จิตรกร โพธิ์งาม

<sup>1</sup>Souksanh Thebvongsa, <sup>2</sup>Paisarn Phakphian and <sup>3</sup>Jittrakorn Po-ngam

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย

Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand

<sup>1</sup>Souksanh.Thebvongsa @ubru.ac.th

Received: July 25, 2023; Revised: August 18, 2023; Accepted: August 31, 2023

## บทคัดย่อ

การวิจัยการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เครื่องมือวิจัยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ตัวอย่าง จำนวน 127 คน และกลุ่มเป้าหมายจำนวน 16 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า แขวง จำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรักและผูกพันกับองค์กร มีความทุ่มเท และเสียสละในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอำนาจหน้าที่ในการทำงาน ถูกระบุไว้ชัดเจน ด้านบุคคลมีความรอบรู้ใน

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

<sup>3</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

งานที่ได้รับมอบหมาย ด้านขวัญกำลังใจและความก้าวหน้าในการทำงาน คือการได้รับคำยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ด้านการทำงานเป็นทีมมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด่านชายแดนสาบลัวงเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านบุคลากรควรมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับ การให้บริการที่เพียงพอเป็นระเบียบ ด้านความรักและผูกพันกับองค์กรควรมีแนวทางการส่งเสริมกิจกรรมความรัก ความสามัคคีให้กับบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีมต้องสร้างทีมงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านขวัญกำลังใจ และความก้าวหน้าในการทำงานการเลื่อนตำแหน่ง ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบระเบียบอย่างเป็นธรรม

**คำสำคัญ :** แนวทาง การพัฒนา การบริการ

## Abstract

Research on the development of service potential of government agencies under the Wang Tao international border checkpoint, Phon Thong Subdistrict, Champasak District, Lao PDR. Objectives to study the service condition of government agencies under the Wang Tao international border checkpoint, and Guidelines for the development of service potential of government agencies under the Wang Tao international border checkpoint, Phon Thong City, Champasak Province, Lao PDR. Research tools, questionnaires and interview forms The sample group consisted of 127 people and the target group of 16 people. The research instrument was a questionnaire. Statistics used in data analysis were percentage, means and standard deviation. The research findings were as follows: Service conditions of government agencies under the Wang Tao international border checkpoint, Champasak Province, Lao PDR. Overall, the opinions were at the highest level. In terms of love and commitment to the organization, there is dedication. and sacrifice to work for the organization. In terms of working environment, work authority is clearly stated. Personnel are well-versed in the tasks assigned. Morale and progress at work is to receive praise and praise upon completion of work Team work is responsible for Guidelines for the development of service potential of government agencies under the Wang Tao international border checkpoint, Phon Thong City, Champasak Province, Lao PDR. As for personnel, there should be training to develop personnel to have knowledge and understanding of service provision. The working environment should provide a space for service that is just orderly. In

terms of love and commitment to the organization, there should be guidelines for promoting love and unity activities for personnel. In terms of working as a team, one must build a team as one. In terms of morale and advancement in work, the promotion is carried out in accordance with the system of rules and fairness.

**Keywords:** Guidelines, Development, Service

## บทนำ

ด่านชายแดนสากลเป็นสถานที่ตรวจตราการเข้า-ออกประเทศของผู้โดยสารยานพาหนะสินค้า ข้ามของเครื่องใช้ต่างๆ ของบรรดาประเทศที่มีชายแดนติดกัน และบรรดาประเทศอื่น ตามกฎหมายระเบียบการ ตามการตกลงระหว่างประเทศ สนธิสัญญา และสัญญาสากลที่บรรดาประเทศดังกล่าวเป็นภาคี นโยบายของรัฐเกี่ยวกับด่านชายแดนเป็นการสร้างด่านชายแดนที่เป็นเขตแสดงถึงเอกลักษณ์ของชาติ ของท้องถิ่นเป็นที่จัดตั้งปฏิบัตินโยบายการต่างประเทศของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) เพื่อดึงดูดการลงทุนการแลกเปลี่ยนสินค้า และการท่องเที่ยวเป็นเขตที่รับประกันความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความมั่นคง และพื้นแผ่นดิน อันครบถ้วนของชาติ ซึ่งต้องมีการสร้างบุคลากรของด่านชายแดนตามหลักวิชาการของแต่ละแผนก ให้ครบถ้วน ก้าวไปสู่การคุ้มครองด่านชายแดนตามกลไก นอกจากนั้นยังเป็นการส่งเสริม และสร้างเงื่อนไขสะดวกให้แก่การเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการคุ้มครองชายแดนให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูง ด้วยการเสนอของบประมาณสถานที่การทำงาน สถานที่พักยานพาหนะอุปกรณ์รับใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อรับประกันการปฏิบัติภารกิจ บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานรัฐบาล ซึ่งการสร้างแผนยุทธศาสตร์การจัดตั้งด่านชายแดนต้องยึดกับสภาพความเป็นจริงของภูมิประเทศของแต่ละท้องถิ่น โดยสอดคล้องกับความเรียกร้องต้องการขยายเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และต้องเป็นการรับประกันด้านการป้องกันชาติ ป้องกันความสงบ และผืนแผ่นดินประเทศชาติ

ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลมาจากผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในระดับสูง จึงอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานนำซึ่งศักยภาพในการปฏิบัติงาน (สิทธิชัย สุวรรณประทีป 2550: 13) งานที่ปฏิบัตินั้นมีความสัมพันธ์กันโดยต่างก็เป็นเหตุ และเป็นผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือเมื่อบุคคลมีศักยภาพย่อมนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในขณะเดียวกัน ถ้าบุคคลได้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะสภาพแวดล้อมและการบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ย่อมก่อให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงาน (จำนรรจ์ บุญศิริ 2543: 12) ซึ่งศักยภาพนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพด้วย ในทางตรงกันข้ามหากศักยภาพการปฏิบัติงานต่ำลง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติก็จะต่ำลงด้วย ทั้งนี้ ศักยภาพในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับปัญหาของการเปลี่ยนแปลงงาน การขาดงาน ความเฉื่อย ในการทำงาน และความรู้สึกเป็นทุกข์เป็นต้น ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความ

ต้องการของบุคคลในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะมีศักยภาพน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ดังนั้นหากหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจให้บุคลากรได้มากก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถอันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารองค์การภาครัฐ ในปัจจุบันเพราะมนุษย์จัดได้ว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตลอดจนการจัดกระบวนการนั้นมีบทบาทในการทำให้บุคลากรทำงานในหน้าที่ของตน และการดำเนินงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพดังคำว่า “คนสำราญ งานสำเร็จ” และนำไปสู่ผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์ทางด้านนโยบายการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้เกิดสัมฤทธิ์ผล และเป็นประโยชน์ในองค์กรมากที่สุดในขณะที่เดียวกันบุคคลผู้ทำงานให้กับองค์กรเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสุข คุณภาพชีวิตที่ดีนั้นจะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และเต็มใจในปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา นั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้วการพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่นในโลกของการงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ และเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่างๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม”

การจะพัฒนาบุคลากรขององค์กรจำเป็นต้องประเมินความสามารถของบุคลากรขององค์กรให้รู้ว่ามีจุดแข็งอะไรที่ต้องส่งเสริมสนับสนุน และมีจุดอ่อนอะไรที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ที่สำคัญการพัฒนาเพื่อให้รู้ทันความเป็นไปของโลกธุรกิจในอนาคต องค์กรต้องมีความสามารถที่จะแบ่งปัน เอื้อทรัพยากรในตลาดมาสร้างความมั่งคั่งให้กับองค์กรซึ่งเป็นภาระอันใหญ่หลวงของผู้บริหารทุกคน องค์กรที่ดีสมาชิกขององค์กรต้องมีข้อผูกมัดหรือพันธะทางใจว่าจะทำให้งานขององค์กรประสบผลสำเร็จ และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ การที่องค์กรจะขับเคลื่อนได้ขึ้นอยู่กับสมาชิกขององค์กรไม่ได้อยู่ที่โครงสร้างองค์กร โดยตัวโครงสร้างองค์กรจะไม่มี ความหมายแต่อย่างใด ถ้าคนในองค์กรไม่มีความสามารถ ดังนั้นเมื่อรับคนดีมีความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กรแล้วความจริงที่รับทราบกันคือองค์กรต้องเจริญเติบโต หยุดนิ่งไม่ได้ ดังนั้นจำเป็นต้องพัฒนาให้พนักงานรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และการเติบโตขององค์กร (ณัฐกุล ภูกลาง 2561: 1)

การปฏิบัติงานในการให้บริการผู้รับบริการภายในด่านชายแดนสากลวังเต่าเป็นการปฏิบัติงานตามภารกิจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการให้บริการเป็นการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมาย ซึ่ง

จะต้องดำเนินการให้ถูกวิธีการและการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค เป็นธรรม ในทางตรงกันข้ามหากการบริการเป็นไปด้วยความล่าช้าใช้เวลาในการตรวจการรอคอยนานอันเนื่องมาจากขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีความสลับซับซ้อนอาจจะทำให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ ถึงแม้ว่าการให้บริการของด่านชายแดนสากลวังเต่าจะมีการปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการ การฝึกอบรมบุคลากรให้มีจิตสาธารณะในการบริการเพื่อให้ผู้มาติดต่อรับบริการเกิดความพึงพอใจตามนโยบายของรัฐ แต่ก็ยังมีการพบปัญหา และข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการบ่อยครั้งทั้งในด้านการพูดจาไม่สุภาพ ความไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ไม่ชัดเจน การอำนวยความสะดวกที่ล่าช้า เป็นต้น ล้วนแต่เป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อให้สภาพการปฏิบัติงานเกิดต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด่านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จะเป็นการค้นหาปัญหาจากการปฏิบัติงาน และเป็นการหาแนวทางเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสังกัดด่านชายแดนสากลวังเต่าปรับเปลี่ยนสภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด่านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด่านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภายใน 5 หน่วยงานสังกัดด่านชายแดน คือ ห้องการบริหารด่านตรวจคนเข้าเมือง ภาษีและศุลกากร กักกันพืชและสัตว์ แผนกการต่างประเทศ จำนวนรวมทั้งสิ้น 191 คน

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร คณะอำนวยการ และบุคลากร การกำหนดขนาดตัวอย่างได้มาจากการเปิดตาราง Krejcie and Morgan (ธีระวุฒิ เอเกะกุล 2550: 138) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 127 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 5 คน ตัวแทนคณะอำนวยการ จำนวน 6 คน ตัวแทนบุคลากร จำนวน 5 คน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด่านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดน สากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงานสังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยได้กำหนดข้อความคำถามเพื่อทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

## 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ จากแบบสัมภาษณ์การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ในลักษณะภาพรวม

## ผลการวิจัย

1. สภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความรักและผูกพันกับองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.88) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.78) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านขวัญกำลังใจ และความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีความรอบรู้ในงาน ที่ได้รับมอบหมาย

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คืออำนาจหน้าที่ในการทำงานถูกระบุไว้ชัดเจน

1.3 ด้านความรักและผูกพันกับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความทุ่มเท และเสียสละในการทำงานเพื่อองค์กร

1.4 ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

1.5 ด้านขวัญกำลังใจและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการได้รับคำยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพหนอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า

2.1 ด้านบุคลากร ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ และรายละเอียดต่าง ๆ อย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเพิ่มเติม มีการจัดประชุมสัมมนาให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ศึกษาดูงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้เพียงพอกับภารกิจ และปริมาณงาน ควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้เหมาะสมกับงานเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับการจัดรถให้เพียงพอ เป็นสัดส่วน ควรมีพื้นที่จำหน่ายอาหาร ห้องน้ำที่สะอาด และได้มาตรฐานเพื่อรองรับการให้บริการ มีทางขึ้น-ลงของผู้พิการ และผู้สูงอายุ ช่องทางพิเศษไว้บริการสำหรับผู้มีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการมีระบบอินเทอร์เน็ตควรมีการพัฒนาให้ทันสมัย มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน ควรจัดทำป้ายบอกทาง ควรเพิ่มพื้นที่สีเขียวทั้งใน และนอกสำนักงานให้ร่มรื่น น่าอยู่น่าทำงาน

2.3 ด้านความรักและผูกพันกับองค์กร ควรมีแนวทางการส่งเสริมกิจกรรมความรักความสามัคคีให้กับบุคลากร ส่งเสริมบุคลากรให้มีการได้อบรมคุณธรรมจริยธรรม และการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีการกำกับดูแลตรวจสอบการทำงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาตนเองอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการศึกษาต่อหน่วยงาน ด้านชายแดนสากลวังเต่าต้องสร้างทีมงาน เพราะการทำงานเป็นทีมจะช่วยสร้างความไว้วางใจช่วยเหลือกัน และบรรยากาศการทำงานที่ดี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดความสามัคคี และความผูกพันในฐานะสมาชิกของทีม การทำงานเป็นทีมยังช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรด้านชายแดนสากลวังเต่า

2.5 ด้านขวัญกำลังใจและความก้าวหน้าในการทำงาน ควรมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น ควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้เพียงพอ ควรสร้างทัศนคติที่ดีใน

การทำงาน ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบอย่างเป็นธรรม ควรเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือ ควรมีการชมเชยให้รางวัล ผู้บังคับบัญชาต้องวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด่านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพหนอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีข้อควรนำมาอภิปรายผลด้านบุคคล คือความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ทั้งนี้การทำงานในด่านสากลวังเต่ามีหน่วยงานแยกย่อยหลายหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะ และการปฏิบัติงานก็ต้องกระทำอยู่เป็นประจำเพื่อรองรับการให้บริการ บุคลากรจึงไม่ได้มีโอกาสคิดริเริ่มกระบวนการทำงานสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องจัดกระบวนการเพื่อสร้างแนวคิดให้เกิดการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม ทั้งนี้ด่านสากลวังเต่าเป็นด่านที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศไทย การพัฒนาสภาพแวดล้อมโดยรอบ ยังขาด การสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ ซึ่งในปัจจุบันด่านชายแดนสากลวังเต่ากำลังได้รับงบประมาณสนับสนุนเพื่อสร้างอาคารที่ทำการ และปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบเพื่อรองรับการขยายตัว ด้านความรักและผูกพันกับองค์กร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุ ทั้งนี้บุคลากรบางส่วนที่ปฏิบัติงานยังเป็นลูกจ้างภารกิจที่มาปฏิบัติ ยังไม่ได้เป็นข้าราชการจึงมีความตั้งใจอยากที่จะทำงานจนถึงการเกษียณอายุราชการ หน่วยงานที่กำกับดูแลจึงต้องมีการวางแผนเพื่อกำหนดกรอบอัตรากำลังให้เพียงพอเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติทั้งนี้การทำงานในด่านสากลวังเต่าเป็นการทำงานภายใต้คำสั่งของรัฐบาล และการนำมีกฎหมายรับรองทุกขั้นตอน การออกความคิดเห็นในการทำงานยังไม่มีเปิดกว้างโดยเฉพาะการให้บริการจึงมีลักษณะเฉพาะไม่ยืดหยุ่น ทำให้บางครั้งผู้รับบริการมองไม่เข้าใจ ทั้งนี้อาจจะต้องมีการประชุม เพื่อปรึกษาหารือถึงแนวทางการทำงานแบบมีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น ด้านขวัญกำลังใจและความก้าวหน้าในการทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ทั้งนี้อยากให้หน่วยงานบริหารด่านชายแดนสากลวังเต่าเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมให้เพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ และเป็นการเพิ่มความรู้ที่นำมาใช้ในการให้บริการ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพงษ์ ชูชื่นบุญ (2555: 32) ได้ศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการบริการประชาชนที่สำคัญ คือปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ และปัญหาด้านอาคารสถานที่เป็นปัญหาไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ แนวทางการ

พัฒนาการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือการพัฒนาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการศึกษาอบรม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการ และอื่น ๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการควรจัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย และด้านอาคารสถานที่ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอ และมีความสะดวกสบาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภลักษณ์ ศุภรัตนกุล (2557: 87) ได้ศึกษาการพัฒนาการให้บริการสุขภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยภาคประชาสังคมด้วยกระบวนการบำบัดคะแนนศักยภาพชุมชน การศึกษาระยะที่ 1 เป็นการศึกษาการให้บริการส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยผลการประชุมพบว่า การบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ต้องการพัฒนาประกอบด้วย การจัดบุคลากรไว้คอยให้บริการในเวลานอกราชการ งบประมาณในการปรับปรุงพื้นที่โดยรอบเพื่อป้องกันน้ำท่วม จัดหาทุนการศึกษาให้คนในพื้นที่ไปเรียนแพทย์เมื่อจบแล้วให้มาประจำที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรมีแม่บ้านดูแลเรื่องความสะอาด ต้องการให้มีการจัดอบรมในการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุข ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นจุด ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก มีช่างเทคนิคเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด ด้านการบริการสุขภาพควรประกอบไปด้วยการบริการส่งเสริมสุขภาพการควบคุม และป้องกันโรคการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพที่ต้องการพัฒนาประกอบด้วย ต้องการให้มีแพทย์ทันตแพทย์ออกมาให้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ต้องการเครื่องอัลตราซาวด์มาไว้ประจำ ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องการพนักงานขับรถฉุกเฉินไว้ประจำที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อความสะดวก และพร้อมให้บริการ ด้านการเฝ้าระวังปัจจัยเสี่ยงทั้งในระดับบุคคลครอบครัวและชุมชนประกอบด้วย ต้องการเครื่องพ่นหมอกควันไว้หมู่บ้านละ 1 เครื่องพร้อมงบประมาณในการดูแลรักษา ระยะที่ 2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยภาคประชาสังคมด้วยกระบวนการวัดคะแนนศักยภาพชุมชนมีการดำเนินงานตามขั้นตอนย่อยประกอบด้วย สร้างการรับรู้ และสร้างความตระหนักในการร่วมกันผ่านการจัดเวทีประชาคม รวบรวมข้อมูลศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ขอบโดยกฎหมาย และหลักการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริการสุขภาพเพื่อเป็นข้อเท็จจริงที่จะนำมาอ้างอิงแต่ละประเด็นในการจัดทำดัชนี และมาตรฐานการให้บริการ จัดทำดัชนี และมาตรฐานการให้บริการสุขภาพ โดยการจัดหมวดหมู่ดัชนีและมาตรฐานการบริการสุขภาพตามประเด็นการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ระยะที่ 3 การประเมินแนวทางการพัฒนาการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยอาศัยบัตรคะแนนศักยภาพชุมชนประกอบด้วย การทำประชาพิจารณ์ร่วมกับชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวทางการให้บริการสุขภาพ โดยการจัดประชาพิจารณ์แนวคิดจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอีกทั้งเป็นการทำความเข้าใจระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับชุมชน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลจากชุมชน จากนั้นประมวลผลข้อมูล และจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเด็นปัญหา แล้วนำข้อมูลมาประเมินแนวทางการ

พัฒนาการให้บริการ การประเมินความเป็นไปได้ ขอแนวทางการพัฒนาหลังการทำประชาพิจารณ์ร่วมกับชุมชนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขหรือพิจารณานำเสนอต่อผู้มีอำนาจสั่งการต่อไป

## องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่า เมืองโพหนอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จะเป็นการค้นหาปัญหาจากการปฏิบัติงาน และเป็นการหาแนวทางเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสังกัดด้านชายแดนสากลวังเต่าปรับเปลี่ยนสภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- จำนรรจ์ บุญศิริ. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซ็ทการพิมพ์.
- ศุภลักษณ์ ศุภรัตน์กุล. (2557). การพัฒนาการให้บริการสุขภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยภาคประชาสังคมด้วยกระบวนการบำบัดคะแนนศักยภาพชุมชน. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สิริพงษ์ ชูชื่นบุญ. (2555). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบักได อำเภอนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.