ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

The Effectiveness of the services of Lad Sawai Municipality, Lam Look Kha District, Pathum Thani Province

ตุลย์ นิยะโต [*]
Tul Noyato

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที (t-test for independent Samples) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA))

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาในการพักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ : ประสิทธิผลการให้บริการ / เทศบาลเมืองลาดสวาย

[*] *นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*
Student-Master of Public Administration Program, Rajapruk University

Abstract

The research aimed to investigate the effectiveness of the services of Lad Sawai Municipality, Lam Look Kha District, Pathum Thani Province and to compare the effectiveness of the services of Lad Sawai Municipality, Lam Look Kha District, Pathum Thani Province, divided by personal factors. The sample included 400 of the population of over 18 years of age. The tool used in the research was questionnaire. The statistics used for analysis included percentage, average, standard deviation, t-test for independent samples and One way ANOVA.

The research findings revealed that the effectiveness of the services of Lad Sawai Municipality, Lam Look Kha District, Pathum Thani Province overall was fair. The consideration of each dimension from the highest to the lowest average namely services based on equality, advanced services, continuous services, timely services and sufficient services revealed that the average of all dimensions was fair. The study findings of the comparison of the effectiveness of the services of Lad Sawai Municipality, Lam Look Kha District, Pathum Thani Province, divided by personal factors revealed the following: the people with different genders, ages, education levels, professions and duration of residency, overall did not have different opinions on the effectiveness of the services of Lad Sawai Municipality, Lam Look Kha District, Pathum Thani Province, the people with different marital statuses had different opinions on the services of Lad Sawai Municipality, Lam Look Kha District, Pathum Thani Province with the statistical significance at .05.

Keywords: Effectiveness of the Services / Lad Sawai Municipality

บทนำ

ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญที่จะต้องแก้ไขกันอย่างจริงจัง คือ ปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ อาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่สำคัญเนื่องมาจากที่ระบบราชการมีลักษณะที่ไม่ยืดหยุ่น (Not Flexible) ระบบราชการมักตั้งมาตรฐานในการปฏิบัติราชการไว้กับกฎระเบียบเพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีระเบียบข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้ทำงานไม่คล่องตัว ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจะทำงานนอกเหนือจากกฎระเบียบได้ ทำให้ยึดกฎระเบียบเป็นเป้าหมาย (Ends) แทนที่จะยึดเป็นวิธีการ (Means) ที่นำไปสู่เป้าหมาย ผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น คือ งานที่ให้บริการแก่ประชาชนไม่สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภาพพจน์ข้าราชการที่ออกมา คือ การทำงานล่าช้า ทำให้ประชาชน

มองข้าราชการและระบบราชการนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม (วาสนา เจริญรวย, 2542 : 1)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมุ่งเน้นบริการสาธารณะที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในชุมชน โดยมีหลักการให้บริการ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก (กุลธน ธนาพงศ์ธร, 2530 : 303-304) ซึ่งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใจใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติการอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน (Weber, 1996 : 340)

เทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 มีหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน โดยประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การดำเนินงานต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การจัดบริการสาธารณะต้องเป็นความต้องการของประชาชน สำหรับเทศบาลเมืองลาดสวาย มีลักษณะพื้นที่กึ่งเมืองซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเพิ่มขึ้นของประชากรแฝง ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัย และสถานประกอบการต่าง ๆ ส่งผลให้มีประชากรแฝงในพื้นที่มากขึ้น เป็นเหตุให้เทศบาลเมืองลาดสวายต้องจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ทั่วทั้งพื้นที่

การบริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่เทศบาลจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยประเมินประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลที่มีต่อการบริการซึ่งจะทำให้การบริหาร การพัฒนา ด้วยการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน การให้การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ในทางตรงกันข้ามการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งที่ประชาชนไม่พึงพอใจ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ซึ่งความเห็นของประชาชนจะสะท้อน มุมมองการให้บริการของเทศบาลเพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการบริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป พื้นที่เทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาในการพักอาศัย สถานภาพทางครอบครัว มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Type) มี 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

1.1 ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruency : IOC)

1.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ร้อยละ

2.2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. สถิติในการทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples) และ F-test

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าปรากฏผลดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นทางการ ตามระเบียบ ข้อบังคับเหมือนกันทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้น เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับท่านเช่นเดียวกับผู้มารับบริการคนอื่น ๆ และเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน เป็นลำดับสุดท้าย

1.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการรับบริการเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ท่านได้รับการชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ เมื่อท่านมารับบริการฉุกเฉินเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันท่วงที และเมื่อท่านมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นลำดับสุดท้าย

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการจัดสถานที่ไว้รอรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีการจัดสถานที่ในการจอดรถไว้เหมาะสมและเพียงพอมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ และอาคาร ห้องน้ำ เหมาะสมและเพียงพอกับผู้มารับบริการ เป็นลำดับสุดท้าย

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ถ้ามีการบริการไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวเจ้าหน้าที่จะนัดหมายท่านเพื่อรับบริการให้แล้วเสร็จในครั้งต่อปี เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนน้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการจนแล้วเสร็จ ท่านได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เสร็จตามกำหนดนัดหมาย ท่านพอใจการบริการและการแนะนำในการติดต่อในขั้นตอนต่างๆ และท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน เป็นลำดับสุดท้าย

1.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ท่านพอใจกับความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้นกว่าแต่ก่อน เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการ มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาการบริการให้ทันสมัยมากขึ้นกว่าเดิม และท่านพอใจกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากขึ้น เป็นลำดับสุดท้าย

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลปรากฏดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการเปรียบเทียบ ด้วยวิธีของ LSD พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริการอย่างเพียงพอไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการพักอาศัย 5 ปี กับระยะเวลาในการพักอาศัย ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

2.6 ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัว ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการ

ให้บริการอย่างตรงทันเวลา ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีสถานภาพทางครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ เป็นลำดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองลาดสวายจัดให้มีระบบคิวตามลำดับให้ผู้รับบริการรับทราบ และนัดวันเวลานัดหมายเป็นที่แน่นอนในการให้บริการแบบต่อเนื่องเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มที่มีมาตรฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา อุปชาดำ (2556) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และชัยวัฒน์ แก้ววิจิตร (2555) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทราภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา พบว่า ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการรับบริการเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เป็นลำดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองลาดสวาย จัดทำประกาศการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว และจัดทำแผนผังขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพนา สาแก้ว (2555) ศึกษา ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสุมาลี ผ่องอำไพ (2554) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเหย อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเหย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเหย ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองลาดสวายจัดทำทำแผนกรอบอัตรากำลังเพื่อให้ทราบถึงอัตรากำลังที่ขาด และการมอบหน้าที่เป็นไปตามตำแหน่งงานส่งเสริมให้การบริการมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา อุปชาดำ (2556) ศึกษา ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ถ้ามีการบริการไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวเจ้าหน้าที่จะนัดหมายท่านเพื่อรับบริการให้แล้วเสร็จในครั้งต่อไป เป็นลำดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองลาดสวายได้มีข้อกำหนดสำหรับกรณีการให้บริการไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันเดียว ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการให้แล้วในครั้งต่อไปเพื่อไม่การบริการตกค้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพนา สาแก้ว (2555) ศึกษา ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า พบว่า ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านพอใจกับความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นลำดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองลาดสวายจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความทันสมัยและมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระชัย ระพิทย์พันธ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลวังสะพุง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลวังสะพุงโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

6. การเปรียบเทียบประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

6.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการไม่ว่าจะเพศใดได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน และเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกยูร ฤาวงศ์ (2553) ศึกษา ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมือง

ชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

6.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มอายุของประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีรายด้านไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลแต่ละช่วงอายุไม่ได้ขอรับบริการหน่วยงานเดียวกันหรือเรื่องเดียวกัน แล้วแต่ช่วงอายุที่ติดต่อขอรับบริการผลที่ได้จึงแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ผ่องอำไพ (2554) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเหย อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทงานที่ให้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเหยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3 การศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนของเทศบาลเมืองลาดสวายทุกระดับการศึกษาที่เข้ามารับบริการเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีนั้น เจ้าหน้าที่มีการให้บริการรวดเร็ว ฉับไว้ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิณญา โชวเซ็ง (2554) ศึกษา ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าตัวแปร ระดับการศึกษา มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

6.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนที่เข้ามารับบริการทุกอาชีพได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา อุปชาดำ (2556) ศึกษา ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.5 ระยะเวลาในการพักอาศัย พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาในการพักอาศัย

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความแตกต่างกันเมื่อทำการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัย มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีรายด้านแตกต่างกัน ดังนี้คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัย 5 ปี จะแตกต่างกับ กลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัย ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะประชาชนที่พักอาศัยอยู่เป็นระยะเวลานานจะมีความสนิทกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าประชาชนที่พักอาศัยอยู่เป็นระยะเวลาน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา อุปชาดำ (2556) ศึกษา ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.6 สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเพราะการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวายให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา อุปชาดำ (2556) ศึกษา ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย ประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุง ซ่อมแซม อาคาร ห้องน้ำ เหมาะสมและเพียงพอกับผู้มารับบริการ เช่น การจัดทำกิจกรรม 5 ส ให้สถานที่มีความสะอาดสวยงาม
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงทันเวลา เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลา
3. กระตือรือร้นพร้อมที่จะบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ และบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่ด้านบริการเพิ่มขึ้น จัดมุมสำหรับปรึกษาเรื่องขั้นตอนการติดต่อ กฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อศึกษาเรียนรู้
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่

ปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผล และควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทันท่วงที

6. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรให้บริการกับผู้มารับบริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อย่างเสมอต้นเสมอปลาย

บรรณานุกรม

ชัยวัฒน์ แก้ววิจิตร. (2555). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามชัยเขต อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา.** สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีระชัย ระพิทย์พันธ์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิตยา อุปชาดำ. (2556). **ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

พรพนา สาแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์.** สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง. มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาสนา เจริญรวย. (2542). **การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภิณญา โซวเซ็ง. (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง.** การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุมาลี ผ่องอำไพ. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเหย อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม.** การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Weber. (1996). **Max The Potestant Ethic and the Spirit of Capitalism**. New York: Charles Scripner’s Sons.