

การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
Service development of Lam Luk Ka Subdistrict Municipality,
Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province

ศักดิ์สิทธิ์ ทรัพย์เจริญกุล¹ และ เฉลิมพร เย็นเยือก²

Saksit Supcharornkul and Chalernporn Yenyuak

Received June 6, 2023, Revise January 25, 2024, Accepted January 27, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา 2) ศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา และ 3) เสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้การเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 10 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3 คน และประชาชนที่มารับบริการ 7 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของของเทศบาลตำบลลำลูกกา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ต่อมาคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนผลสรุปปัญหาการให้บริการคือปัญหาด้านสถานที่ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อประชาชนที่มารับบริการ ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มารับบริการ ปัญหาด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยผู้เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบควรพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยการปรับปรุงด้านสถานที่ และ อุปกรณ์และอำนวยความสะดวก ให้มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วขึ้น และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบลลำลูกกา เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมทุกมิติ อันจะเป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการให้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, การให้บริการ, จังหวัดปทุมธานี

^{1,2}สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Public Administration and Public Policy Institute, Rangsit University

Email: beer.saksit@gmail.com



Abstract

The objective of this study were to 1) study the level of service of Lam Luk Ka Subdistrict Municipality 2) study the problem of service of Lam Luk Ka Subdistrict Municipality and 3) gather the recommendations concerning development for service quality of Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Pathumthani province. The research employed mixed methods, qualitative and quantitative methods, Data were collected using a questionnaire distributed to 400 respondents. In-depth interviews with ten key informants divided into three municipality officers and seven service receivers were also conducted to obtain more data. Quantitative data were analyzed using percentage, means, and standard deviation. The results revealed that the service level was high. The highest mean was displayed by Service officers, followed by Service procedure, and the lowest mean was displayed by Place. In terms of problems in providing services, the municipality had problems as follows: insufficiency of car park space (Place); the unavailability of computers for those receiving services (Equipment and facilities); insufficiency of service officers (Service officers), and no service procedures shown to service receivers. The research recommended that the municipality should have space for children accompanying service receivers; there should be sufficient IT facilities needed by service receivers, such as Line, email, for sending and receiving documents conveniently; public participation in the operation of the municipality should be promoted; and service receivers should have a chance to provide their feedbacks about the municipality services for increase the level of quality service in the further.

Keywords: Developmental approaches, Service provision, Pathumthani province

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกทุกรัฐพึงกระทำทุกภูมิภาคส่วนต่างมีเป้าหมายเดียวกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง(Citizen Centered) ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาสูงขึ้นและมีค่านิยมประชาธิปไตยที่มากขึ้น ทำให้ภาครัฐต้องการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน (Office of The Public Sector Development Commission (OPDC), 2009)



งานบริการต่างๆของส่วนราชการในช่วงที่ผ่านมาจะได้รับเสียงวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนักในด้านการบริการในด้านต่าง ๆ ภาครัฐบาลจึงได้มีความพยายามในการปรับปรุงกลไกการให้บริการของรัฐจากผลการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินการแก้ปัญหาดังกล่าวในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาสามารถสรุปปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของภาครัฐได้ 3 แนวทางคือ 1) ควรปรับปรุงกลไกและอัตราค่าบริการเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นโดยอาจว่าจ้างกำลังคนเพิ่มเติมมาสนับสนุนการทำงานให้มีความคล่องตัวรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 2) ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นภายในหน่วยงานเดียวกันหรืออาจเป็นการรวมการให้บริการจากหลายหน่วยงานมาอยู่ภายใต้ระบบและองค์กรเดียว และ 3) ควรมอบให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ ในกิจการบางส่วนอันเป็นการเพิ่มความสะดวกและความคล่องตัวแก่ผู้มาใช้บริการ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนภาครัฐต้องสามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยการพัฒนาระบบการทำงาน ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2564-2565 ยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางและยกระดับสู่การให้บริการส่วนบุคคลปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเต็มใจ (OPDA, 2022)

ประเทศไทยมีการแบ่งรูปแบบการปกครองท้องถิ่น 2 รูปแบบ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปมี 3 ประเภท คือ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 3) เทศบาลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบมีความคล้ายกันในพลวัตรของงาน บริการพื้นฐานที่มุ่งเน้นบริการประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบของแต่ละท้องถิ่นแต่มีความแตกต่างกันในหลายมิติ ทั้งด้านอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ซึ่งท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปสามารถ เปลี่ยนแปลงฐานะและเพิ่มอำนาจหน้าที่เพื่อบริการประชาชนครอบคลุมทุกมิติได้ตาม ศักยภาพของท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งประกอบด้วย จำนวนประชากรเขตพื้นที่งบประมาณรายได้และองค์ประกอบเสริมอื่นๆการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลนั้น เทศบาลเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ.2476 ในปัจจุบัน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งประเภทของเทศบาลออกเป็น 3 แบบ คือ 1) เทศบาลตำบล 2) เทศบาลเมือง 3) เทศบาลนคร

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรี คนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาลท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควรอาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง มีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น อาจยุบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงเข้ามารวมด้วยแต่ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ



บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักเดียวกันในการจัดบริการก็ คือ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์และคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นการบริการสาธารณะใดๆจะเกิดคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใดนั้นสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้นๆการให้บริการประชาชน การอำนวยความสะดวกเพิ่มความรวดเร็วในการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการรับบริการเพราะหากเทศบาลมีการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะส่งผลถึงคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลาในการให้บริการและทำให้การปฏิบัติสำเร็จตามนโยบาย ซึ่งในการที่จะทำให้การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์หรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งก็ต้องเกิดจากความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนด้วย การให้บริการถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้ในการแข่งขันกันทางธุรกิจ หรือแม้กระทั่งองค์กรของรัฐที่ไม่หวังผลกำไรก็นำแนวคิดในการให้บริการไปใช้ในองค์กร เพื่อหวังให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลลำลูกกาเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีเทศบาลเป็นศูนย์กลางและมีหน้าที่หลักคือการดำเนินกิจการทั้งปวงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน โดยต้องให้การดูแลประชาชนตั้งแต่แรกเกิด มีการบริการที่ครอบคลุมตั้งแต่การดูแลสุขภาพอนามัยความเป็นอยู่ ที่อยู่อาศัย การสงเคราะห์ ผู้ยากไร้ไปจนถึงการส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนประกอบกับปัจจุบันนี้การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นคือความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐานหน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรัชญาการให้บริการ โดยมุ่งสร้างการแข่งขันในการให้บริการประชาชนและเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบการบริหารและการบริการของรัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนมากที่สุด แต่ในการพัฒนาจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนยังคงมีปัญหาย่อยหลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ สถานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ แสงสว่างมีไม่ทั่วถึง ห้องสุขามีไม่เพียงพอและไม่สะอาดเท่าที่ควร การจัดสถานที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วนและไม่ชัดเจน เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย หรือแม้แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็ยังมีปัญหาย่อยเหมือนกัน เช่น แก้อั้วน้ำรอมีไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เอกสารคู่มือต่างๆ มีน้อยเกินไป เป็นต้น ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวยังไม่สามารถแก้ไขเป็นรูปธรรมได้ อีกทั้งการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านอื่นๆของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ มาเป็นกรอบแนวคิด เพื่อจะได้ทราบปัญหา พร้อมทั้งเสนอแนะ



ทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล ลำลูกกาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเทศบาลตำบลลำลูกกาและนำไปปรับใช้ในงานบริการด้านอื่นๆ หรืองานที่มีความคล้ายคลึงกันได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

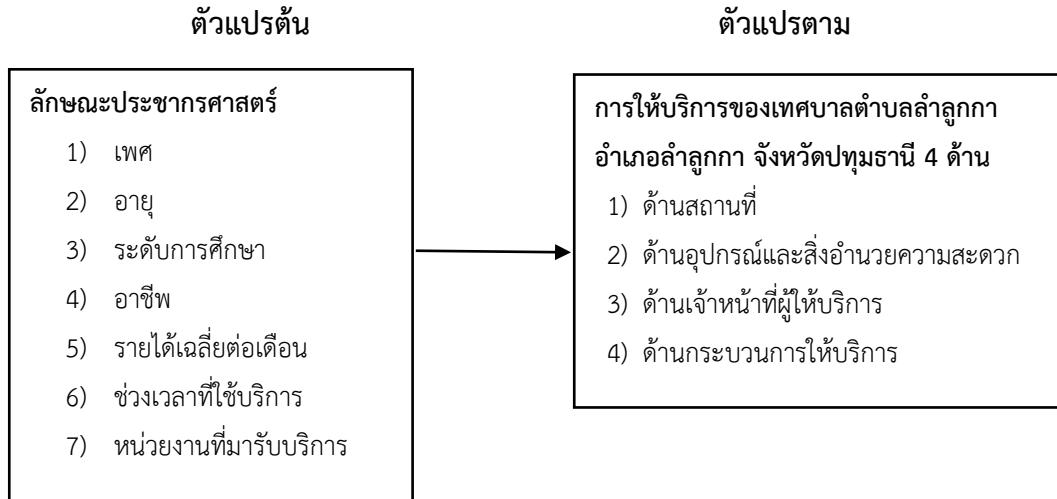
การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

ระบบคุณภาพได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการภาครัฐนับตั้งแต่แนวคิด การจัดการภาครัฐสมัยใหม่ได้รับอิทธิพลจากกระแสแนวคิดการจัดการนิยม ทำให้องค์การภาครัฐหัน มาให้ความสำคัญต่อการมีระบบคุณภาพมากขึ้น อาทิ Sunthornnon N. (2006).เสนอว่าคุณภาพเป็นการมุ่งมั่นและการแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทั้งนี้ ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดว่าคุณภาพที่ลูกค้าต้องการหรืออยากได้คืออะไร ด้วยเหตุนี้องค์การจึงต้องจัดระบบการจัดการเพื่อรองรับการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในองค์การเพื่อตอบสนองต่อลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โรเบิร์ต เอฟ. ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอรัลด์ (Michael R. Fitzgerald) (อ้างถึงใน Chiwakongkiat. C. (1991).ได้ให้ ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ ทั้งนี้แนวความคิดคุณภาพที่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้เชี่ยวชาญชาวอเมริกันแล้วนำมาประยุกต์ใช้กับ แนวความคิดและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ รวมถึงแต่ละหน่วยงาน จึงทำให้แนวความคิดคุณภาพได้รับความสำคัญ และได้รับการยอมรับมากขึ้นเป็นโดยเฉพาะในการบริหารจัดการองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ด้วยเหตุนี้องค์การส่วนใหญ่ทั่วโลก รวมถึงองค์การภาครัฐ เริ่มให้ความสำคัญกับทฤษฎีและแนวความคิดด้านคุณภาพมากขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้



ในการจัดการองค์การ เพื่อยกระดับคุณภาพในการบริหารและการให้บริการขององค์การและเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันระหว่างองค์กรของรัฐหรือหน่วยบริการสาธารณะด้วยกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methodology Research) ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 97 คน 2) ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปี พ.ศ.2564 จำนวน 8,732 คน (เทศบาลตำบลลำลูกกา(Lamlukka Subdistrict Municipality. (2022) โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3 คน และประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 7 คน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน

เครื่องมือในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methodology Research) ประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป



ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ ชื่อ อาชีพ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 4 ข้อ และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการ หน่วยงานที่มารับบริการ คำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (multiple choices questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (best answer) รวมทั้งหมด 7 ข้อ แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert (1967) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert (1967) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยรังสิตถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยรังสิตถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการตอบแบบสัมภาษณ์โดยเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ เดือนสิงหาคม 2565
3. ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยรังสิตถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งส่งแบบสอบถามผ่านทาง Google form โดยเริ่มดำเนินการเดือน สิงหาคม 2565



4. เมื่อเก็บรวบรวมแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ที่ศึกษาแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่เป็นส่วนคำถามปลายเปิด โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) เพื่อตอบคำถามในการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปในภาพรวม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกรณี 2 ตัวแปร เลือกทดสอบค่าที (T-Test) กรณีตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ใช้วิธีการทดสอบของแอลเอสดี (LSD's method)

5) การวิเคราะห์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



ผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.5 ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.8 อาชีพลูกจ้างเอกชน/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 46.0 รายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ใช้บริการเทศบาลตำบลลำลูกกา ช่วงเวลา 08.30-12.00 คิดเป็นร้อยละ 72.8 แผนกหน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 38.8

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผลการศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ต่อมาคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า 1.ปัญหาด้านสถานที่ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ต่อประชาชนที่มารับบริการ 2.ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มารับบริการ 3.ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ขอรับบริการ 4.ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ไม่มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า 1.แนวทางการพัฒนาด้านสถานที่ พบว่า ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชน 2.แนวทางการพัฒนาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น Line, Mail ไว้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น 3. แนวทางพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ คุณธรรม จริยธรรม ธรรมชาติของเจ้าหน้าที่ 4.แนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความ หลากหลาย เช่น ได้รับความเห็น เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ



สรุปผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การเปรียบเทียบ

ตารางที่ 1 ตารางการเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติอนุมาน		sig
	T-test (T)	One-way Anova (F)	
เพศ	-2.598		.010*
อายุ		16.388	.000*
ระดับการศึกษา		4.954	.000*
อาชีพ		1.359	.255
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		16.089	.000*
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	-2.231		.027*
หน่วยงานที่มารับบริการ		2.192	.054

จากตารางที่ 1 พบว่า สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการ แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ หน่วยงานที่มารับบริการ แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

(1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่ระดับปัญหาในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้านระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาด้านสถานที่ รองลงมาคือปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก



สะดวก ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านปัญหาด้านสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้มีความเห็นว่าปัญหาด้านสถานที่ ที่สำคัญ คือ สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ห้องน้ำไม่สะอาด ป้ายแนะนำการให้บริการไม่ชัดเจนและประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาของการบริการประชาชนด้านสถานที่ของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ต่อประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khueantha. T. (2010). ศึกษาเรื่อง “ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่สำคัญ คือ ปัญหาด้านอาคารสถานที่ อำเภอแม่สาย มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ

2) ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้มีความเห็นว่าปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ คือ เครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน และประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาของการบริการประชาชนด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือ ไม่มีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuchuenbun. S. (2012). ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เป็นปัญหาการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ

3) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้มีความเห็นว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่สำคัญ คือ ขาดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการและขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารประกอบการยื่นคำขอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความสับสน และประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับ



ปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yanapook. S.(2009) ที่ศึกษาเรื่อง "ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก" เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่พบว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ที่สำคัญด้านขั้นตอน/กระบวนการคือควรมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและควรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ

4) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนใหญ่เห็นว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อประชาชนที่ขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้าในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yanapook. S.(2009) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก” พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ขาดความสามารถในการสื่อสารกับประชาชน

(2) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในภาพรวม จำแนกตามพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่าระดับการพัฒนาในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้านระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ควรพัฒนา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ และควรพัฒนาการให้บริการน้อยที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สำคัญ คือ ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ประชาชนได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้ให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง และควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่ง ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนให้เพียงพอกับภารกิจและปริมาณงานตามกรอบอัตรากำลังของหน่วยงานและประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ คุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจมี คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kiawpeng. P. (2012). ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัย พบว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านบุคลากรควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยว ได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปี

2) ด้านกระบวนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่สำคัญ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการก่อนที่จะถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนและการเตรียมเอกสารเข้ารับบริการและจัดให้มีขั้นตอนที่ชัดเจนและควรแนะนำให้จนจบกระบวนการ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลและแก้ไขปัญหาต่างๆให้กับประชาชน ในขณะที่มาติดต่อ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มารับบริการและประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีความ หลากหลาย เช่น ผู้รับความคิดเห็น เว็บไซต์ Call Center ฯลฯ ควรมีการเปิดช่องทางการให้บริการ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การให้บริการหลังการบริการเสร็จ การนัดจดทะเบียนล่วงหน้า ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwanphum. M. (2013) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง” ผลการศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น

3) ด้านสถานที่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาด้านสถานที่ที่สำคัญ คือ ควรจัดให้สำนักงานภายในอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์รอบสำนักงานให้มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบและพร้อมให้บริการ ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการและประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่ม



ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีมุมสำหรับเด็กที่มากับประชาชน ควรมีห้องประชุมทั้งขนาดเล็กและใหญ่เพื่อรองรับประชาชนได้เหมาะสม ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuchuenbun. S. (2012). ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบั๊กได อำเภอพนมดรัก จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา ด้านอาคารสถานที่ควรจัดทำสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอ และ มีความสะดวกสบาย

4) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความเห็นว่าปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการที่สำคัญ คือ ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น ไลน์ เมล วั้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น พร้อมจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น และประชาชนผู้มารับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น Line, Mail วั้บริการเพื่อประชาชนจะได้รับส่งเอกสารได้รวดเร็วขึ้น ควรมีคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khueantha. T. (2010) ศึกษาเรื่อง “ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. **ด้านสถานที่** ควรจัดสถานที่ให้นั่งรออย่างเพียงพอและมีความสะดวกสบาย ควรจัดหาเอกสาร สิ่งพิมพ์ วั้บริการประชาชน รวมทั้งควรหาสถานที่ในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ควรจัดให้มีห้องน้ำวั้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ และควรปรับปรุงสถานที่บริการให้มีความสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ เช่น เครื่องดื่ม กาแฟ เป็นต้น



2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายด้านการบริการและอื่นๆ และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน และควรพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือ ควรฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากหากเกิดปัญหาติดขัดในการให้บริการ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองได้อย่างทัน่วงที

3. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการให้บริการถ่ายเอกสารอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารขนาดเล็กไว้สำหรับบริการประชาชนโดยเฉพาะ และผู้บริหารควรส่งเสริมงานด้านบริการโดยการให้ความสำคัญต่อวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

4. ด้านกระบวนการให้บริการ จัดทำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน พร้อมคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการขอรับบริการและกรเตรียมเอกสารให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ และผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดการให้บริการนอกสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากตำบลลำลูกกา มีพื้นที่กว้าง การเดินทางมีความลำบาก ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนในการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของประชาชนหรือผู้มารับบริการ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐที่เป็นหน่วยงานบริการ และ ภาคประชาชน ผู้เป็นผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นตามแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการสร้างมีส่วนร่วมอย่างมีคุณค่าและเข้มแข็ง จากการได้แลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ และความต้องการระหว่างกัน พร้อมทั้งทำให้เข้าใจถึงบริบทในการให้และรับบริการร่วมกัน อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจากการให้บริการที่จริงใจจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ถือเป็น soft power สำคัญที่จะทำให้ระดับการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานมีความเข้มแข็งและยั่งยืนอย่างมีคุณค่าในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

เจตศักดิ์ ชิวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน : ศึกษากรณี. งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง



- ภูษวรรณ เชื้อนทา. (2553). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทศบาลตำบลลำลูกกา. (2565). ข้อมูลประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปี พ.ศ.2565. กองงานทะเบียนและแผนอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- พิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง. (2555). แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัดนครสวรรค์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นพปฎล สุนทรนนท์ (2549).การจัดการคุณภาพโดยรวม ในโรงพยาบาลภาครัฐของไทย . มหาวิทยาลัยรามคำแหง/กรุงเทพฯ. DOI : <https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?>
- มนัสนยา สุวรรณพุ่ม. (2556). การพัฒนาการให้บริการผู้โดยสารของท่าอากาศยานลำปาง. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทศบาลตำบลลำลูกกา, (2565). สืบค้นจาก <https://lamlukka.go.th/>
- สายสมร ยานะปลูก. (2552). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). การจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ.2564-2565). [ออนไลน์]. เข้าถึงข้อมูล วันที่ 31 พฤษภาคม 2565.จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>.
- สิริพงษ์ ชูชื่นบุญ. (2555). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบักได อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Translated Thai References.

- Chiwakongkiat. C. (1991). *People's satisfaction in receiving services: A case study of Chatuchak District Office Registration*. Bangkok : College of Governance. (in Thai)
- Chuchuenbun. S. (2012). *Problems and guidelines for developing public services of Bak Dai Subdistrict Administrative Organization. Phanom Dong Rak District Surin Province*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Khueantha. T. (2010). *Problems and guidelines for developing civil registration services at the Mae Sai District Registration Office. Chiang Rai Province*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)



- Kiawpeng, P. (2012). Guidelines for developing tourism services of the Provincial Administrative Organization of Nakhon Sawan Province. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Lamlukka Subdistrict Municipality. (2022). Information on people receiving services living in the service area of Lam Luk Ka Subdistrict Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province, year 2022. Registration and Planning Division, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. (in Thai)
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Office of the Public Sector Development Commission. (2009). *Classifying the level of governance of government organizations according to the principles of good governance of good governance*. Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission. (in Thai)
- Office of the Public Sector Development Commission. (2022). *Government system development strategy. (2021-2022)*. [Online]. Access information on 31 May 2022. From <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>. (in Thai)
- Sunthornnon N. (2006). Total quality management. In Thai public hospitals. Ramkhamhaeng University/Bangkok. DOI : <https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?> (in Thai)
- Suwanphum. M. (2013). *Development of passenger services at Lampang Airport. Master of Business Administration thesis*. Department of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Yanapook. S.(2009). *Problems and guidelines for developing public services of the Tak Provincial Administrative Organization*. Master of Business Administration Thesis Department of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)

