Received: *1 July 2024*
Revised: *17 August 2024*
Accepted: *21 August 2024*

ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

Effectiveness in Public Services of Lat Lum Kaeo Subdistrict Administrative Organization Lat Lum Kaeo District Pathum Thani Province

รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์[1] วิบูลย์ พุ่มพูลสวัสดิ์[2] ธีร์ธวัช นุกูลกิจ[3]
Rattaburut Khumsap[1] Wibool Pumpulswat [2] Dheetawat Nukulkij [3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะ และ 2) เปรียบเทียบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

[1] รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยลัยชินวัตร,E-Mail: ratthaburut12@gmail.com
Lecturer of Public Administration, Shinawatra University
[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.,อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารการศึกษา มหาวิทยลัยชินวัตร
Lecturer of Education, Shinawatra University
[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.,อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการ มหาวิทยลัยชินวัตร
Lecturer of Management, Shinawatra University

คำสำคัญ : ประสิทธิผล, การบริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว

Abstract

The purposes of this research article are (1) to study the effectiveness of public services and (2) to compare the public services of the Lat Lum Kaeo Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo District. Pathum Thani Province Classified according to personal characteristic factors It is quantitative research. The population used is people aged 18 years and over who live in the Lat Lum Kaeo Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo District. Pathum Thani Province, sampling 358 people. The tool used was It's a questionnaire. Statistics used in data analysis include percentage, mean, and standard deviation. t-test statistics and one-way ANOVA analysis of variance

The results of the study found that

1. The effectiveness in public services of the Lat Lum Kaeo Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo District Pathum Thani Province Overall is at a very good level. When considering each aspect, it was found that reliability was reliable. It had the highest average, followed by the aspect of giving confidence to service recipients. Knowing and understanding service recipients and the response to service recipients had the lowest average, respectively.

2. Results of comparing the effectiveness levels in public services of the Lat Lum Kaeo Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo District. Pathum Thani Province classified by age, marital status, education level, income and occupation. It was found that people have opinions on the effectiveness of public services of the Lat Lum Kaeo Subdistrict Administrative Organization, Lat Lum Kaeo District. Pathum Thani Province Overall and each aspect are not different.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Lat Lum Kaeo Subdistrict Administrative Organization,

บทนำ

การให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุดมุ่งหมาย ประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพแต่ยังไม่มีการกำหนดคุณภาพของการส่งมอบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นมาตรฐาน ในขณะที่การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพื้นที่ในพื้นที่ห่างไกลโดยเฉพาะเทศบาลให้บริการสาธารณะให้เข้าสู่มาตรฐานยิ่งเป็นสิ่งที่ยากยิ่งขึ้น (สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์, 2559)

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายและกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษี และอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ระบุไว้ ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542, น. 5) การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้นหลักเกณฑ์และวีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ซึ่งภารกิจที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่ เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือด้านการลงทุน ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพการพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2558, น.153)

ทั้งนี้ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ต้องการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและคุณภาพการบริหารที่มอบให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลที่สุด จึงทำการวิเคราะห์ปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนา เพื่อที่จะนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาวางแผนพัฒนา โดยผลการวิเคราะห์พบข้อมูลปัญหาด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ปัญหาด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ ปริมาณขยะมูลฝอยไม่สามารถจัดเก็บได้ทั่วถึงการจัดทำฐานข้อมูลประชากร ด้านสุขภาพยังไม่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน 2) ปัญหาด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ คือ การจัดการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ระดับปฐมวัยยังขาดการพัฒนาด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ระเบียบวินัย ความรับผิดชอบมารยาท การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และละเลยวัฒนธรรมแบบไทย การสร้าง เครือข่ายทางการศึกษากับหน่วยงานอื่นๆ 3) ปัญหาด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการท่องเที่ยว คือ พื้นที่ว่างของเมืองลดน้อยลงเป็นผลให้เกิดภาวะเสื่อมโทรมภายในชุมชน เกิดภูมิทัศน์ที่ไม่สวยงาม เกิดการใช้ที่ดินแบบกระจัดกระจายไม่สอดคล้องกับการพัฒนาแบบยั่งยืน อีกทั้งด้านถนน ที่คอนกรีตเสริมเหล็กไม่ได้มาตรฐานและไม่ครอบคลุมพื้นที่ มีแสงสว่างจากไฟฟ้าสาธารณะบนถนนในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งยังกระจายไปไม่ทั่วถึง และด้านการวางท่อระบายน้ำก็ยังมีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่วนระบบการขนส่งมวลชนในเมืองก็ยังไม่เป็นระบบมาตรฐาน 4) ปัญหาด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง คือ ปัญหาอาชญากรรมที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งการเพิ่มขึ้นของคดีประทุษร้าย ต่อชีวิตร่างกายและคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน 5) ปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ดี คือ มีการบริหารงานที่ล่าช้า ขาดการ

ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ขาดการความคิดริเริ่มในการดำเนินการ ตลอดจนบุคลากรขาดความรู้ความสามารถและความชำนาญ เป็นผลมาจากคณะผู้บริหารฝ่ายการเมือง พนักงานขององ องค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการตรวจสอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี (องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี, 2566)

ดังนั้นเพื่อให้ทราบผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป การวิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษาประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี อีกทางหนึ่งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1.ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

2.ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

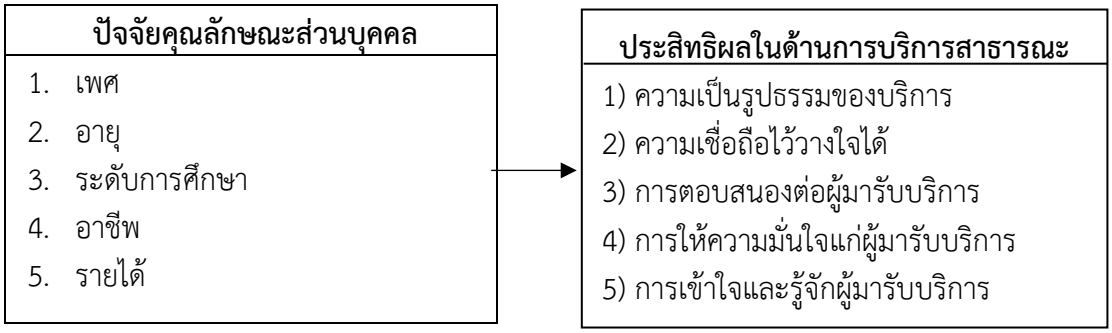
3.ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

4.ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

5.ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและแนวคิดเรื่องให้บริการสาธารณะของ พาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ได้ทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ ซึ่งได้ข้อสรุปว่า 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์กำหนด กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3,383 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่ม และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย จำนวน 358 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีพาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี่

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ได้ทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ ซึ่งได้ข้อสรุปว่า 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท หรือ Likert Rating Scale โดยมีการแบ่งเกณฑ์ความหมายดังนี้ สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 มีลักษณะเป็น แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีของ เรนซิสไลเดอร์ท (Rensis Likert Method,1932)

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลทางแนวคิด ทฤษฎี จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีส่วนสำคัญและตรงประเด็นในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มาใช้เป็นเกณฑ์ในการชี้วัดได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอลาดหลุมแก้ว

3. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative research) จากการรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ตามหลักการเชิงเนื้อหา และเหตุผลทางวิชาการโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในส่วนต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริงโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับ ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงการแปรผลค่าเฉลี่ยของข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามแบบของ เบสท์ (สุวิมล ติรกานันท์. 2549 : 120 ; อ้างอิงจาก Best, J.W. .1981)

1.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples)

1.4 ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's test)

ผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม จำแนกในแต่ละด้าน 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวม

ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.60	.567	มาก	3
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.98	.587	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.41	.581	ปานกลาง	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.70	.738	มาก	2
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.45	.720	ปานกลาง	4
รวม	3.60	.567	มาก	3

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.60; S.D. = .567) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.98; S.D. = .587) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.70; S.D. = .738) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.45; S.D. = .720) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.41; S.D. = .581) ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับของประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	ไม่เป็นไปตาม
1. เพศ	-	✓
2. อายุ	-	✓
3. ระดับการศึกษา	-	✓
4. อาชีพ	-	✓
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	✓

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีผู้วิจัยอภิปรายดังนี้

1. ประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก อาจเป็นเพราะว่า อบต.จัดพนักงานไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ พนักงานอบต.บริการประชาชนโดย ยึดถือ กฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ และอบต.มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาจดทะเบียนพาณิชย์กี่นาที สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกฤต โพธิ์เงินและคณะ (2565) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการรับบริการด้านสาธารณะสุขของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางหลวง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุข 2) เปรียบเทียบความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ3) แนวทางความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุขของประชาชน เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้งานวิจัยของ ปทุมรัตน์ รัตนธารี ประชากรได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาล จำนวน 6,772 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม นำไปหาค่าความเชื่อมั่นได้ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับความต้องการ

รับบริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการจัดพนักงานไว้บริการประชาชนใน ปริมาณที่เพียงพอ มีหน่วยบริการฉุกเฉิน เช่น รถรับส่งผู้ป่วย ฉุกเฉิน แสดงให้เห็นว่า อบต. ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในรายละเอียดต่างๆ ที่เป็นความสะดวกสบายของประชาชน จึงส่งมอบสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ให้แก่ประชาชนอย่างดีที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะนุช ตันเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ้มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของอบต.ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตอบต.ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของอบต.ตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า พนักงานอบต.บริการประชาชน ยึดถือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ พนักงานอบต.ให้บริการประชาชนอย่าง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และอบต.มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของอบต.นครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช ตันเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า อบต.มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาจดทะเบียนพาณิชย์กี่นาที ประชาชนที่มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ และอบต.ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ไพฑูรย์ คุ้มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของอบต.ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตอบต.ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของอบต.ตำบลนายายอาม พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า อบต.มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือ ได้ตลอดเวลา อบต.แจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ และอบต.มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา อินตะนนท์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ อบต.ตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของอบต.แจ้ห่ม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้าน พนักงานผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความละเอียดรอบครอบ ครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ในการให้บริการ และมีการให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหามีความชัดเจนแน่นอนมีความรู้ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน สมบูรณ์ เสร็จทันตามเวลากำหนด ความจริงใจใส่ใจในการให้บริการ ความรับผิดชอบงาน ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า พนักงานอบต.ให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยา ท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็น พนักงานอบต.มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และพนักงานอบต.ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ้มคง (2564) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของอบต.ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอบต.ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของอบต.ตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของอบต.นครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของอบต.นครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของอบต.นครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ระดับประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีจำแนกตาม เกศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีความเชื่อถือไว้วางใจได้ และให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยไม่มีการแบ่งแยก ให้บริการเป็นธรรม สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ เมศวร์ เสือทอง และคณะ (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาก จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 266 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบล ฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมากคือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน ตามลำดับ 2) การ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลในด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ให้บริการของอบต. มีความสะอาด และเป็นระเบียบ ดังนั้น อบต.ควรดำเนินการทำความสะอาดโดยรอบอบต. จัดสถานที่ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยการจัดกิจกรรม 5 ส เพื่อให้อบต.มีความสะอาดและดูเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ อบต.มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ดังนั้น อบต.ควรมีการจัดอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ฉับไวในการให้บริการประชาชน และควรจัดฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่พนักงานอบต.เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานอบต. บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน ดังนั้น พนักงานอบต.ควรพัฒนาตนเองให้มีความคล่องตัวในการทำงานให้ฉับไว รวดเร็วให้ทันต่อเวลา เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานอบต.มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น พนักงานอบต.ควรเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ อบต.ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ ดังนั้น พนักงานอบต.ควรให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยา ท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้วอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีเพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและพัฒนาต่อยอดการให้บริการสารธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาถึงแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลวิจัยไปปรับปรุงแผนพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมให้กับประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2558). **คู่มือมิติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน**. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม**.**

จันทร์จีรา อินต๊ะนนท์. (2561). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง.** (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).

ธนกฤต โพธิ์เงินและคณะ.(2565). ความต้องการรับบริการด้านสาธารณะสุขของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางหลวง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช.**ปีที่ 9 ฉบับที่ 5 พฤษภาคม 2565. หน้า 31-49.

ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2563). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน**. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์).

ปิยะนุช ตันเจริญ. (2563). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี**.(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).

พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก. (2560). **ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี.** (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพตรี).

ไพฑูรย์ คุ้มคง. (2564). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.** (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา).

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2559, มกราคม - มิถุนายน). คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. **วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค**. 1(1), 68-79.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1990). **Delivering quality service : Balancing customer perceptions and expectations**. New York: Free Press.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd Ed). NewYork: Harper and Row Publications.