

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
Quality of public service of officials Lam Sai Subdistrict Administrative
Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province

ศักดิ์ดา ศิลปาสันตน์¹ บุญเพ็ง จันทรงาม² ชานนท์ คันธฤทธิ³
Sakda Silapapisan¹ Boonpeng Junngam² Chanon Kantarit³

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวความคิดศึกษาจาก Millet ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร จำนวนประชากร 6,171 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้ จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ (2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

¹ รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาการบริหารจัดการภาครัฐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม sakdas@siamtechno.ac.th
Associate Professor Dr. Public Administration Branch Faculty of Political Science Siam Technology College

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมือง การปกครองและการบริหาร มหาวิทยาลัยชินวัตร
Assistant Professor Dr. Public Administration Branch College of Politics Governance and Administration Shinawatra University.

³ สาขาการบริหารจัดการภาครัฐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม chanonk@siamtechno.ac.th
Public Administration Branch Faculty of Political Science Siam Technology College

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี

Abstract

The objectives of this research were to (1) study level of people service quality of officers and (2) compare people service quality of officers under Talingchan Subdistrict Administrative Organization, Nueklong district, Krabi province. This research was a quantitative method. The conceptual framework of the research was applied from Millet. The population consisted of 6,171 people who received service from Talingchan Subdistrict Administrative Organization, Nueklong district, Krabi province. The sample group of 376 people was determined by using Taro Yamane's formula. The instrument used in the study was a 5-rating questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t test, and f-test.

The research results revealed that (1) level of people service quality of officers as a whole was at the high level. When considering each aspect from highest to lowest level, it found that 5 aspects were at the high level. The progressive service was at the highest level, followed by the equal service, the punctual service, the adequate service. The continuous service was at the lowest level respectively. (2) The comparative result on service quality of officers under Talingchan Subdistrict Administrative Organization, Nueklong district, Krabi province, it found that the people with different genders, age, educational level and monthly income showed no difference opinion on service quality of officers under Talingchan Subdistrict Administrative Organization, Nueklong district, Krabi province.

Keywords: Quality of Service, Subdistrict Administrative Organization, Pathum Thani Province

บทนำ

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หลักการและเหตุผลของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 คือต้องการให้การจัดซื้อจัดจ้างมีกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน กำหนดให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อป้องกันการทุจริต กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางมาก

ยิ่งขึ้น เพื่อความโปร่งใส และมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม กำหนดให้ค่านึงถึงวัตถุประสงค์การใช้งานเป็นสำคัญ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ราคาต่ำสุดเสมอไปแต่ให้พิจารณาคุณภาพประกอบราคาที่กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการเพื่อใช้พิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคา กำหนดรูปแบบการร้องเรียนและการอุทธรณ์กรณีที่เห็นว่าหน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย รวมไปถึงบทกำหนดโทษกรณีที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินงบประมาณของแผ่นดินรวมไปถึงต้องการให้หน่วยงานของรัฐวางแผน

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 โดยมีสาระที่สำคัญ คือ ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นายกเมืองพัทยา หรือผู้ดำรงตำแหน่ง ที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ตามกฎหมายจัดตั้งหน่วยงานนั้น “ระบบข้อมูลสินค้า” (Electronic Catalog : e - catalog) หมายความว่า ข้อมูลรายละเอียด ของสินค้าที่ผู้ประกอบการได้ลงทะเบียนไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง โดยแสดงรายละเอียดของสินค้าภาพสินค้า พร้อมคำบรรยายประกอบตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด และให้หมายความรวมถึงงานบริการ หรืองานจ้างตามประเภทที่กรมบัญชีกลางกำหนด

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมัลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จอห์น ดี. มิลเลท (1954:397)

จากเป้าหมายการบริการอย่างมีคุณภาพที่เป็นที่นิยมของประชาชนมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งเป็นความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา ในการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย การให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน จอห์น ดี. มิลเลท (1954:397)

องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร มีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรเอง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงาน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดคุณภาพในการให้บริการแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร มีการบริหารงานที่ดีมีคุณภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงาน สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงจึงมีความสนใจที่จะศึกษามีคุณภาพของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัด

ปทุมธานี ต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ใน 5 ด้าน (Millet, 1954, p. 8) ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

สมมติฐานของการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี คือ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร จำนวนประชากร 5,956 คน (ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร จำนวนประชากร 6,171 คน จาก 6 หมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข , 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณ ร้อยละ 0.05 ตามสูตร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ที่เกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ตามลักษณะตัวแปรคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นอัตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามระดับ ความคิดเห็น

ลักษณะคำถามในตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนเชิงบวก	ค่าคะแนนเชิงลบ
ระดับความคิดเห็น มากที่สุด	5	1
ระดับความคิดเห็น มาก	4	2
ระดับความคิดเห็น ปานกลาง	3	3
ระดับความคิดเห็น น้อย	2	4
ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด	1	5

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณา จะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์แต่ละระดับ จะมีคะแนนอันตรภาคชั้น (class interval) เพื่อแปลระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี การศึกษาคั้งนี้ได้กำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินผลแต่ละระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินผลระดับความคิดเห็น

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็น ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง กับประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ try out) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขนาน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's reliability coefficient alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.952
6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 376 ชุด
2. จัดเก็บรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 375 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีการบริหารอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีการบริหารอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีการบริหารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แล้วนำเสนอในรูปตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย

3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test for Independent Samples) และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance : ANOVA) และการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) กรณีผลการวิเคราะห์สอดคล้องเป็นไปตามสมมติฐานแล้วนำเสนอในรูปตารางและแปลผลด้วยการบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.95 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 – 50 ปี หรือร้อยละ 30.57 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา หรือร้อยละ 34.46 และร้อยละ 30.57 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชน ใน 5 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.68

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 รองลงมามีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.87

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยระบบงานด้านที่มีบริการอินเทอร์เน็ต/ฟรี WiFi มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.87 รองลงมาบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีน้ำดื่มไว้บริการ วารสารและหนังสือพิมพ์สำหรับอ่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ และด้านมีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.68

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยระบบงานด้านที่มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.05 รองลงมา มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านมีการให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และด้านมีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.70

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยระบบงานด้านที่มีบริการอินเทอร์เน็ต/ฟรี WiFi มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.87 รองลงด้านบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีน้ำดื่มไว้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์สำหรับอ่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ และด้านมีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.68

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยการมีตู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.04 รองลงมาด้านมีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.83

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบราชการปฏิบัติตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการขององค์กรของรัฐจะต้องตอบสนอง ความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับ ความสะดวก รวดเร็ว และเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมี

ความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัย ทศนีย์ สุวดีษฐ์ (2554 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุ อุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเอาใจใส่หลังรับบริการอยู่เสมอ

2. ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปัจจัยส่วนบุคคลตามลักษณะเพศต่างกันโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2550 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ทิพา ประสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนเพศชาย และเพศหญิง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงาน จัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

3. ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปัจจัยส่วนบุคคลตามลักษณะอายุต่างกันโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ไพวัลย์ ชลาลัย (2550 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ชนธดา วีระพันธ์ (2554 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปัจจัยส่วนบุคคลตามลักษณะรายได้ต่างกันโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวีณา คชสาร (2552 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีราชา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัย ทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาในการบริการ ที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของธนาคารฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการนำเสนอผลการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนางานในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยคุณภาพของงานที่ได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อนกันมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถูกต้องมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ให้เน้นการบริการให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนให้มีความเป็นเลิศในด้านบริการประชาชนทุกคน ต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย และมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 3.68
2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีโดยการบริการที่มีอินเทอร์เน็ต ฟรี wifi มีบรรยากาศและแสงสว่างที่เหมาะสม มีวารสารและหนังสือพิมพ์สำหรับอ่าน ให้เน้น สถานที่ให้บริการต้องมีความพร้อมทั้งด้านความสะดวกสบายอากาศในที่ทำงานและสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ให้เพียงพอและความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

3. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยมีการบริการที่มีขั้นตอน ระเบียบ แบบฟอร์ม ในการให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีการแต่งกายที่เหมาะสมกับสถานที่และการให้บริการที่รวดเร็วตรงเวลา ไม่ล่าช้า ให้เน้นการบริการที่ตรงกับเรื่องที่มาติดต่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

4. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้เน้นการให้บริการด้านตรงต่อเวลา ไม่ควรให้ประชาชนมาคอยเจ้าหน้าที่ และหากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ไม่อยู่ควรต้องมีผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ให้เน้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และรับฟังคำแนะนำจากผู้มารับบริการเพื่อนำคำแนะนำมาพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในด้านการให้บริการด้านอื่นๆ เช่น นโยบายการให้บริการและการวางแผนให้บริการ

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลประกอบเพิ่มเติมด้วยเครื่องมือสัมภาษณ์แบบกลุ่ม โดยจำแนกตามงานบริการทั้ง 5 ด้าน กับประชาชนผู้มารับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนในเชิงลึกมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัญหาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กิตติวัลย์ ทองอร่าม.(2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน. อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. การประชุมวิชาการระดับชาติ
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรี อยู่ยาศรั้งที่ 7 "วิจัย สร้างองค์ความรู้ใหม่ รับใช้สังคม" 111 ปี จากโรงเรียนฝึกหัดครูเมืองกรุงเก่าสู่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, วันที่ 7 - 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2559.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2560) ความพึงพอใจของประชาชนข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก องค์การบริหารส่วนตำบลลุมพุก อำเภอคาเชื่อน แก้ว จังหวัดยโสธร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณัด วันมณี. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัชพล ไยบัวเทศ.(2558). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ยาศ. (2557). การตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ. การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 4 (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557
- จักรแก้ว นามเมือง. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.งานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.
- มานะ เชาวรัตน์. (2558). กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- รัชนิกรณ์ ปิกแก้ว.(2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น .
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.

- สุนันทา ทวีผล. (2558). รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตหนองแขม.
- อัฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร เมืองขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมรรัตน์ บุญญา.(2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.
- อรุณี สันฐิตินิธิ. (2557). การบริการสาธารณสุขระดับท้องถิ่นพลเมือง : กรณีศึกษาการจัดการขยะของชุมชนชลประทาน. จังหวัดอุบลราชธานี
- Aday, Lu Ann, and Andersor. (1971). Ronald. Development of induces of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.Davis, Kaith.
- Craven & C.J. Hirnle (Eds.), *Fundamental of Nursing: Human Health and Function*. (3rd ed.) Philadelphia: Lippincott.
- Human relation at Work. (1967). *The Dynamic of Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill Book Company,
- Hinhaw, A. S. and Atwood J.R. (1982). *A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication*. Nursing Research. 31 May –June.
- John, D.Millett. (1951). *Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Behavior*. NewYork: The Macmillan Company,
- Maslow, A. (1970). *Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs*. In R.F. Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.