

A Study of the Efficiency of Public of Service of Khao Phra Ngam Municipality Lop Buri Province

Tantigon Tipjutar¹

Received	Reviewed	Revised	Accepted
11/05/2563	18/06/2563	20/06/2563	22/06/2563

Abstract

The objectives of this research study are to study the efficiency of public services in Khao Phra Ngam Municipality Lop Buri province and to study the point of development and guidelines for improving the efficiency of public services of Khao Phra Ngam Municipality Lop Buri Province by using quantitative research to conduct a study of 400 samples from 27,538 people in the Khao Phra Ngam Municipality by simple random sampling. and determine the sample size by using the finished table of Crazy and Morgan. Data were collected by questionnaires, and analyze the data with statistics, percentages, mean and standard deviation. The results of the research showed that; the important part for improvement and guidelines for improving the efficiency of public services of Khao Phra Ngam Municipality Lop Buri Province. There are 2 points to develop in 2 areas as follows: (A) Regarding the process of service provision, there are 2 items, which are service duration that is appropriate for activities/work conditions. Is at a high level ($\bar{X} = 4.18$) and services are provided first-come-first-serve fairly In the high level ($\bar{X} = 4.20$) and 2) the facilities are the parking space that is comfortable and sufficiently high level ($\bar{X} = 4.18$). (B) and the development guidelines were 1) Regarding the process of service provision are the service duration should be improved to be quick and create satisfaction to the people who come to receive the service, and provide services according to the order of before-after fairly suitable for activities, work conditions to have the highest level of service efficiency, and 2) facilities The development approach is to provide additional parking spaces to be comfortable and sufficient for the staff and the people receiving the service.

Keywords: Study of Efficiency, Public Service, Khao Phra Ngam Municipality

¹ Lecturer in Political Science Program College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: tipjutar@hotmail.com

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี

ตันติกร ทิพย์จุฑา²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี และ เพื่อศึกษาจุดควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเขาพระงาม จำนวน 27,538 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาจุดควรพัฒนาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี จุดควรพัฒนามี 2 ด้าน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้ (ก) พบว่ามี 2 ข้อ คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม สภาพงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) (ข) แนวทางการพัฒนา 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรปรับปรุงระยะเวลาขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ และให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเหมาะสมกับกิจกรรม สภาพงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริการในระดับมากที่สุดต่อไป และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แนวทางการพัฒนา คือ ควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกสบายและเพียงพอต่อพนักงานและประชาชนผู้รับบริการ

คำสำคัญ : การศึกษาประสิทธิภาพ, การให้บริการประชาชน, เทศบาลตำบลเขาพระงาม

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในปัจจุบัน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในปัจจุบัน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะการกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,852 แห่ง (Department of Local Administration, 2019) และจังหวัดลพบุรีมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 126 แห่ง ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 3 แห่ง เทศบาลตำบลจำนวน 20 แห่งและองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 102 แห่ง และเทศบาลตำบลเขาพระงามเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ

ลักษณะงานของเทศบาลตำบลเขาพระงาม มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องตามกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางเทศบาลด้วยตนเอง เช่น การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ เป็นต้น

ดังนั้นภารกิจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ ให้ได้ รับบริการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลเขาพระงาม ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล รวมทั้งเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546

ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลการศึกษาวางไปแผนพัฒนางานด้านการให้บริการกับประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาจุดควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี และกลุ่มตัวอย่างคือ 4 หน่วยงาน ที่เทศบาลตำบลเขาพระงามให้บริการประชาชน ได้แก่

1.1 สำนักปลัดเทศบาล

1.2 กองสาธารณสุข

1.3 กองช่าง

1.4 กองการศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเขาพระงาม จำนวน 27,538 คน (Khao Phra Ngam Sub-district Municipality, 2020)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ เริ่มทำตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2563

ระเบียบวิธีการวิจัย

การเก็บข้อมูล ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จำนวน 27,538 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan (Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. 1970 ; Yuth Kaiyawan, 2002: 104) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่ให้บริการ และ ท่านเคยมาขอรับบริการกี่ครั้งต่อปี วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี แบ่งการให้บริการเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าที่ได้ไปแปลความหมายตามช่วงคะแนนออกเป็น 5 ระดับ แบบ (Rating Scale) (Wichian Ketsing, 1995: 8-11)

ตอนที่ 3 การศึกษาจุดควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทบทวนเอกสาร หนังสือ ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ จุดควรพัฒนา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม คือ ผลการวิเคราะห์ ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม โดยใช้ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของแต่ละรายด้าน และในรายชื่อที่แปลผลต่ำกว่าระดับมากที่สุด (2) การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม คือ การนำผลการวิเคราะห์จุดควรพัฒนาในข้อ 1 มาวิเคราะห์รวมกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำไปปรึกษาขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อให้เนื้อหาที่เที่ยงตรง สมบูรณ์ และเชื่อถือได้ ไปปรับปรุงพัฒนาเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

ผลการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี พบผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน 2 ข้อ คือ 1) ควรปรับปรุงระยะเวลาขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ และ 2) ควรปรับปรุงการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน

สรุปแนวทางการพัฒนาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม ควรปรับปรุง ได้แก่ การลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนและบริหารจัดการงานบริการต่าง ๆ ให้มีระบบมากขึ้น ควรมีระบบติดตามผลการให้บริการ มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ จัดภูมิทัศน์ให้สวยงามเพื่อเพิ่มความ กระตือรือร้นในการให้บริการมาก

.....

ขึ้น บางเวลาเจ้าหน้าที่ขาดความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ และเลือกปฏิบัติในการให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติในการให้บริการ ควรจัดให้มีบัตรคิวหรือระบบคิว ทั้งนี้เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความเป็นธรรม

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 1 ข้อ คือ ควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติมแบบถาวร เพื่อให้สะดวกสบายและเพียงพอต่อพนักงานและประชาชนผู้รับบริการ

สรุปแนวทางการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ควรปรับปรุง ได้แก่ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการให้มีความเหมาะสม การให้บริการด้านสาธารณภัยยังไม่รวดเร็วต่อเหตุการณ์ ควรลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดกิจกรรม/สนทนากลุ่ม เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้มีความต่อเนื่อง และควรพัฒนาระบบการรับความคิดเห็นในระบบออนไลน์ให้ทันสมัย เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนางานบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงระดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.639 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และสรุปผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้านที่ให้บริการประชาชนตามลำดับได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 2) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.40 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tiratchaya Phiphatphen (2014 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาล นครสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์เตาหลว ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ

สอดคล้องกับ Kajornsak Sukkasem (2008 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเบน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน โดยทำการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ มีประสิทธิภาพ การให้บริการ ในระดับดีมาก โดยด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้าน ความเสมอภาค ด้าน ความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าใน ภาพรวมขณะที่ด้าน ประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความ ต้องการ และด้านสนองตอบ ความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในด้านที่ดี โดยในภาพรวม ประสิทธิภาพในการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเบน อยู่ในระดับที่ดีสามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Trakoon Amornnart (2016 : 49) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล หนองไม้ซุง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Somying Piamruthai (2013) ได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการบริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Titus Mala et al (2017) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอมะนัง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางหลวง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

2. เพื่อศึกษาจุดควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

จุดควรพัฒนา ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามี 2 ข้อ คือ 1) มีระยะเวลาการให้บริการ ที่เหมาะสมกับกิจกรรม สภาพงาน อยู่ในระดับมาก (4.18) และ 2) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก (4.20)

2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามี 1 ข้อ คือ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ อยู่ ในระดับมาก (4.18) และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรปรับปรุงระยะเวลาขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการ และควรให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความเหมาะสมกับกิจกรรม สภาพงาน เพื่อมีประสิทธิภาพในการบริการในระดับมากที่สุดต่อไป

2.2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติม เพื่อให้สะดวกสบายและเพียงพอต่อพนักงานและประชาชนผู้รับบริการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tiratchaya Phiphatphen (2014) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Janira Paksa (2009 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี มีปัจจัยที่ครบถ้วนทำให้มีประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1.1 ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.3 ปรับปรุงและพัฒนาที่จอดรถ และห้องน้ำให้สะอาด ให้เพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการ

1.4 ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านที่เกี่ยวข้องกับ

การให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี

2.2 ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี อย่างเป็นระบบ

2.3 ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี อย่างเป็นระบบ

References

- Department of Local Administration. (2019). *Local government organization* [Online]
<https://www.egov.go.th/th/government-agency/513/>[20 December 2019]
- Janira Paksa. (2009). *Satisfaction on the facilities and services of the sub-district administrative organization in the area of Muang District, Phayao Province*. Master of Business Administration Independent Study : Chiang Rai Rajabhat University
- Kajornsak Sukkasem. (2008). *Efficiency in serving the people of Nong Ben Municipality*. Master of Political Science Independent Study: Khon Kaen University.
- Khao Phra Ngam Sub-district Municipality. (2020). *General information*. [Online]
<https://www.khaoprangam.go.th/history.php>
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. New York : Minnisota University.
- Somying Piamruthai. (2013). *Efficiency in Service Operation of Excise Service Office Trat Area*. Independent Study. M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University
- Tiratchaya Phiphatphen. (2014). *Evaluation of the efficiency and effectiveness of governmental practice of Songkhla Municipality*. Research Report: Hat Yai University
- Titus Mala et al. (2017). *Satisfaction of clients toward service in Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province*. Research and

Development Institute: Valaya Alongkorn Rajabhat University under Royal Patronage.

Trakoon Amornnart (2016). *Public Service Efficiency of Civil Division, Nong Mai Sung Subdistrict Administrative Organization, Uthai District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province*. Master of Public Administration Thesis: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Wichian Ketsing. (1995). *Action research*. Bangkok: Thai Wattana Panich.

Yuth Kaiyawan. (2002). *Research background*. Bangkok: Suwiriyaas.