

# คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

The Quality of Public Services in Ram Masak Sub-district Municipality,  
Pho Thong District, Ang Thong Province

แพรวพัฒตรา สุพรรณนอก<sup>1</sup> | Praewpattar Supannok

อภิชาติ พานสุวรรณ<sup>2\*</sup> | Apichat Pansuwan

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ประเทศไทย;

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand.

\*Corresponding author email: apichat\_asm@hotmail.com

## Abstract

This research aimed to 1) examine the quality of public services provided by the Rammasak Subdistrict Municipality, 2) compare the quality of public services provided by the Rammasak Subdistrict Municipality, categorized by personal factors, and 3) explore strategies for developing public service provision by the Rammasak Subdistrict Municipality. The research methodology consisted of two stages: Stage 1 involved quantitative research with a sample group of 359 respondents selected using stratified sampling methods. Research tools included questionnaires. Stage 2 comprised qualitative research with 11 key informants selected through purposive sampling. Research tools included interviews. The research results were as follows: 1) the level of public service quality, as a whole figure shown in the middle level. When considering each aspect, the tangibility in service quality was at the highest mean level and the sub-district's responsiveness to the public service users' needs was at the lowest mean level. 2) to compare the quality of public services provided, found that people with different levels of education, occupation, and monthly income, received different levels of public service quality from the Rammasak subdistrict municipality, with statistically significant differences. and 3) the guidelines for improving the public service quality were as follows; public service should be able to respond to people's needs besides infrastructure.

---

Received: May 13, 2023 Revised: June 20, 2023 Accepted: June 30, 2023

<https://doi.org/>

Furthermore, people should be included in the public service quality assessment therefore, the sub-district municipality's officers' skills in providing public service could be increased.

**Keywords:** Service Quality, Public Service, Municipality

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก วิธีดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 359 คน ได้มาโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ได้มาโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสักโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันได้รับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก ได้แก่ ควรมีการจัดทำบริการสาธารณะที่หลากหลายและทั่วถึง ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพและการจัดทำบริการสาธารณะ

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการ, บริการสาธารณะ, เทศบาล

## บทนำ

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองหรือมีความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้แต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตาม

ระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของประชากรและอื่น ๆ เทศบาลมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญเหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งเทศบาลแต่ละแห่งจะจัดการบริการดังกล่าวให้แก่ประชาชนได้มากน้อย เหมาะสมหรือไม่ แตกต่างไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณและนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล บริการสาธารณะของแต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกัน แต่สิ่งที่เป็นหลักการเดียวกันในการจัดบริการของทุกแห่ง คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเทศบาลนั้นให้ได้มากที่สุด (สถาบันพระปกเกล้า, 2547)

เทศบาลตำบลรามะสัก มีวิสัยทัศน์ “พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการที่ดี สังคมมีสุข ยกระดับคุณภาพชีวิต น้อมนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีเป้าประสงค์ คือ ประชาชนได้รับสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานที่มีมาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รongรับการขยายตัวของเมืองในอนาคตและเศรษฐกิจของท้องถิ่น ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนเข้มแข็งในการพึ่งพาตนเอง รวมถึงลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ส่งเสริมสนับสนุน ในการให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี ยกระดับการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชนในพื้นที่ ปลูกฝังและส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม ให้ตระหนักและอนุรักษ์คุณค่าวัฒนธรรม และส่งเสริมสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นระบบ เพิ่มศักยภาพบริหารจัดการที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสามารถตรวจสอบได้

จะเห็นได้ว่า เทศบาลตำบลรามะสักได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด แต่ไม่สามารถทราบได้ว่าบริการสาธารณะที่เทศบาลตำบลรามะสักจัดทำนั้นมีคุณภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใดที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้ทราบคุณภาพการให้บริการสาธารณะจึงต้องศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนจากการใช้บริการสาธารณะ และสามารถนำความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสักได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง

## สมมติฐานการวิจัย

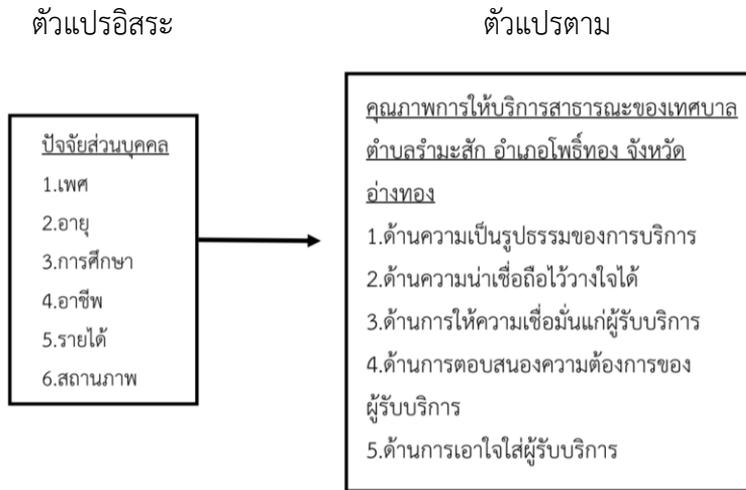
ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการได้รับคุณภาพการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี แบ่งประชากรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชากรอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลรามะสัก จำนวน 3,419 คน เป็นเพศชาย 1,618 คน และเพศหญิง 1,801 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 359 คน และ 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มบุคลากรหน่วยงานของรัฐ และกลุ่มตัวแทนประชาชน จำนวน 11 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้กำหนดตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ และ 2) ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 4) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ 5) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ รวมถึงการหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 3,419 คน เป็นชาย 1,618 คน และหญิง 1,801 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 359 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane จากประชากร 3,419 คน และใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจากขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากร โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามโดยนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.68 – 1.00 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำ

ข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.92 ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้ประชาชนในชุมชน จำนวน 6 ชุมชน เป็นแบบสอบถามจำนวน 359 ชุด โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าความถี่และร้อยละ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติเพื่อทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตามเพศใช้การทดสอบด้วย t-test ในกรณีตัวแปรสองกลุ่ม ส่วนการทดสอบอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรสามกลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีที่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

**ขั้นตอนที่ 2** เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจงจากตัวแทน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มบุคลากรหน่วยงานของรัฐ และกลุ่มตัวแทนประชาชน จำนวน 11 คน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน 5 คน ผู้อำนวยการสถานศึกษา 2 คน ตัวแทนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 1 คน และตัวแทนประชาชน 3 คน (ข้าราชการเกษียณ เจ้าของกิจการ และเกษตรกร)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ประเด็นสัมภาษณ์ 5 ข้อ ครอบคลุมรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการให้การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ 4) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแจ้งวัตถุประสงค์และขั้นตอนการให้สัมภาษณ์และแจ้งกำหนดการนัดหมาย วัน เวลาที่สัมภาษณ์
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมและเรียบเรียงจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหา แล้วยนำเสนอข้อมูลเป็นข้อความเชิงบรรยาย

## ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรำมะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{x}$	s.d.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.65	.61	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้	3.53	.62	มาก
3. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	3.60	.57	มาก
4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.51	.62	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.56	.59	มาก
ภาพรวม	3.57	.55	มาก

สำหรับระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลการวิจัยแต่ละด้านดังนี้ (รายละเอียดในตารางที่ 2)

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทศบาลมีการจัดทำบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ เช่น มีน้ำประปาที่สะอาดใช้ทุกครัวเรือน เป็นต้น รองลงมาคือ เทศบาลมีการจัดทำบริการสาธารณะที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง เทศบาลมีการจัดทำบริการสาธารณะอย่างมี

มาตรฐานและเป็นระบบ เทศบาลมีการปรับปรุงบริการสาธารณะที่ทำแล้วอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลมีการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย เช่น เล่นจักรยาน สวนสันถนาการ เป็นต้น

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทศบาลมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน รองลงมาคือ เทศบาลมีการจัดทำบริการสาธารณะอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เทศบาลมีการให้บริการสาธารณะที่ทันสมัย สอดคล้องกับการใช้บริการในปัจจุบัน เทศบาลมีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับบริการสาธารณะได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลมีการจัดบริการสาธารณะที่สามารถแก้ไขปัญหาในระยะยาว

1.3 ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรของเทศบาลสามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ บุคลากรของเทศบาลให้บริการสาธารณะอย่างเป็นธรรม บุคลากรของเทศบาลมีความตั้งใจในการให้บริการสาธารณะ บุคลากรของเทศบาลมีการสื่อสารกับประชาชนในการให้บริการสาธารณะอย่างตรงไปตรงมา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บุคลากรของเทศบาลมีความเชี่ยวชาญในการจัดทำบริการสาธารณะ

1.4 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรของเทศบาลมีความใส่ใจผู้รับบริการและบริการอย่างเป็นมิตร รองลงมาคือ เทศบาลมีการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ เทศบาลมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เทศบาลมีแผนการดำเนินงานในการจัดทำบริการสาธารณะอย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลมีบุคลากรที่รับฟังและตอบข้อสงสัยให้กับผู้มาใช้บริการสาธารณะ

1.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทศบาลมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมในการให้บริการสาธารณะ รองลงมาคือ เทศบาลมีการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนก่อนการจัดทำบริการสาธารณะ เทศบาลมีการคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการสมควรต้องได้รับ เทศบาล

มีการประเมินผลการให้บริการสาธารณะภายหลังการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลมีการติดตามผลการให้บริการสาธารณะภายหลังการจัดบริการทุก ๆ 3 เดือน

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{x}$	σ.อ.	ระดับคุณภาพ
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>			
1. เทศบาลมีการจัดทำบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ เช่น มีน้ำประปาที่สะอาดใช้ทุกครัวเรือน เป็นต้น	3.97	.70	มาก
2. เทศบาลมีการให้บริการสาธารณะที่หลากหลาย เช่น เล่นจักรยาน สวนสันถนาการ เป็นต้น	3.36	.83	ปานกลาง
3. เทศบาลมีการจัดทำบริการสาธารณะที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง	3.69	.79	มาก
4. เทศบาลมีการจัดทำบริการสาธารณะอย่างมีมาตรฐานและเป็นระบบ	3.65	.81	มาก
5. เทศบาลมีการปรับปรุงบริการสาธารณะที่ทำแล้วอย่างสม่ำเสมอ	3.58	.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>.61</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้</b>			
6. เทศบาลมีการจัดบริการสาธารณะที่สามารถแก้ไขปัญหาในระยะยาว	3.32	.79	ปานกลาง
7. เทศบาลมีการจัดทำบริการสาธารณะอย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	3.59	.81	มาก
8. เทศบาลมีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับบริการสาธารณะได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.55	.75	มาก
9. เทศบาลมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน	3.62	.71	มาก
10. เทศบาลมีการให้บริการสาธารณะที่ทันสมัยสอดคล้องกับการใช้บริการในปัจจุบัน	3.59	.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>.62</b>	<b>มาก</b>

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
<b>ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ</b>			
11. บุคลากรของเทศบาลมีการสื่อสารกับประชาชนในการให้บริการสาธารณะอย่างตรงไปตรงมา	3.55	.70	มาก
12. บุคลากรของเทศบาลมีความเชี่ยวชาญในการจัดทำบริการสาธารณะ	3.54	.71	มาก
13. บุคลากรของเทศบาลให้บริการสาธารณะอย่างเป็นธรรม	3.64	.75	มาก
14. บุคลากรของเทศบาลสามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชน	3.66	.72	มาก
15. บุคลากรของเทศบาลมีความตั้งใจในการให้บริการสาธารณะ	3.63	.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>.57</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</b>			
16. เทศบาลมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	3.58	.75	มาก
17. เทศบาลมีแผนการดำเนินงานในการจัดทำบริการสาธารณะอย่างเหมาะสม	3.40	.77	ปานกลาง
18. เทศบาลมีการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	3.59	.76	มาก
19. เทศบาลมีบุคลากรที่รับฟังและตอบข้อสงสัยให้กับผู้มาใช้บริการสาธารณะ	3.39	.81	ปานกลาง
20. บุคลากรของเทศบาลมีความใส่ใจผู้รับบริการและบริการอย่างเป็นมิตร	3.60	.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.51</b>	<b>.62</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ</b>			
21. เทศบาลมีการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนก่อนการจัดทำบริการสาธารณะ	3.60	.71	มาก

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
22. เทศบาลมีการติดตามผลการให้บริการสาธารณะ ภายหลังการจัดบริการทุก ๆ 3 เดือน	3.36	.82	ปานกลาง
23. เทศบาลมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์และ สภาพแวดล้อมในการให้บริการสาธารณะ	3.64	.70	มาก
24. เทศบาลมีการประเมินผลการให้บริการสาธารณะ ภายหลังการให้บริการ	3.56	.74	มาก
25. เทศบาลมีการคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการ สมควรต้องได้รับ	3.60	.81	มาก
รวม	3.56	.59	มาก

## 2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสักในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการสร้าง  
ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอา  
ใจใส่ผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลรามะสักในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการ  
สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้าน  
การเอาใจใส่ผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลรามะสักในด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการและด้านการเอาใจใส่  
ผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ยกเว้นด้านความเป็น  
รูปธรรมของการบริการและด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่ประชาชนมี  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่  
กำหนดไว้

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลรามะสักในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ยกเว้นด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการที่ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสักในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2.6 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันได้รับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสักในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

**3. การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 5 ด้าน ดังนี้**

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เทศบาลควรจัดทำบริการสาธารณะที่หลากหลาย เช่น บริการเกี่ยวกับด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต บริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น ควรจัดทำบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ และบริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้นต้องให้ประโยชน์กับประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ เทศบาลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพว่าตรงตามมาตรฐาน สามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการจัดทำบริการสาธารณะ และจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน และทันสมัย

3.3 ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ในการให้บริการสาธารณะ ควรให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงควรให้บุคลากรมีความเอาใจใส่แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้ความรู้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจและอัธยาศัยดี

3.4 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เทศบาลควรจัดบริการสาธารณสุขที่ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ต้องการ เพื่อให้เกิดความต้องการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น ก่อนการจัดบริการสาธารณสุขควรลงพื้นที่รับฟังความต้องการของประชาชนในพื้นที่จากกลุ่มที่หลากหลาย และให้บริการด้วยความเสมอภาค

3.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ เทศบาลควรติดตามผลการจัดทำบริการสาธารณสุขที่ได้ดำเนินการ มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในการจัดทำบริการสาธารณสุขในครั้งต่อไป และควรเพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลรามะสัก อำเภอโพนทอง จังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับที่ประชาชนในพื้นที่พึงพอใจ แต่ประชาชนบางส่วนยังเห็นว่าบริการสาธารณสุขที่เทศบาลจัดขึ้นยังไม่หลากหลายและทั่วถึงเท่าที่ควร เพราะบริการในเขตเทศบาลส่วนใหญ่เป็นการบริการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานของประชาชน โดยบริการสาธารณสุขด้านอื่น ๆ ยังไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร เช่น การบริการด้านระบบสาธารณสุขด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่ เป็นต้น และการบริการสาธารณสุขส่วนใหญ่ที่เทศบาลจัดขึ้นนั้นยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในระยะยาวได้ ดังนั้นหากต้องการให้การจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการรับฟังความคิดเห็นความต้องการของคนในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการกำกับดูแลบริการสาธารณสุขที่ได้จัดทำขึ้นแล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในการจัดทำบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพในครั้งต่อไป ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2561) ที่ศึกษาคูณภาพการให้บริการสาธารณสุขด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยด้านคูณภาพการให้บริการสาธารณสุขด้านงานสวัสดิการในภาพรวมเห็นด้วยในระดับมาก และคูณภาพการให้บริการสาธารณสุขด้านงานสวัสดิการในภาพรวมมีคูณภาพอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิทธิพร เกษจ้อย และคณะ (2562) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาล ตำบล โคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริการสาธารณสุขส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน ทำให้การบริการสาธารณสุขอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย (2563) ที่ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของเทศบาล เมืองอรัญญิก อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากอาจเป็นที่แผนงานมีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรมีการวางแผนการให้บริการสาธารณสุขก่อนการจัดทำบริการสาธารณสุข เริ่มจากสอบถามความต้องการบริการสาธารณสุขที่ประชาชนต้องการ กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และจัดทำบริการสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผล จัดบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณสุขดำเนินไปอย่างเป็นระบบ

สำหรับผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง แม้จะขาดความหลากหลายแต่ก็อยู่ในระดับที่ประชาชนพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิชญ์ ขาวดี และคณะ (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งผลการศึกษา มีระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากแผนการพัฒนาท้องถิ่นมีความคล้ายคลึงกัน จึงก่อให้เกิดการบริการที่มีแนวทางคล้ายคลึงกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลมีการจัดบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนมีส่วนในการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2561) ที่ศึกษา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ ซึ่งมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรเอกชนเน้นนโยบายที่สร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรเพื่อจูงใจประชาชนมาใช้บริการ ในขณะที่องค์กรรัฐมีการดำเนินงานเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับประชาชน

3. ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการแต่ยังต้องเพิ่มทักษะด้านอื่น ๆ ที่จะสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งผลการวิจัยด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการสร้าง ความมั่นใจให้กับประชาชนในการใช้บริการ แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ซึ่งด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานและการทำงานขององค์กรที่แตกต่างกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนทำให้การสร้าง ความเชื่อมั่นมีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริการสาธารณะที่เทศบาลจัดทำขึ้นส่วนใหญ่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประชาชนในพื้นที่ทำให้การจัดทำบริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย (2563) ที่ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งในด้านการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจมีค่าคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งมีผลการวิจัยด้าน

การตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำบริการต้องมีการสอบถามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ก่อนการจัดทำบริการ จึงทำให้เกิดการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ แต่ในภาพรวมยังขาดการติดตามผลการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งในด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากจึงอาจส่งผลให้การเอาใจใส่ผู้รับบริการต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ มีข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เทศบาลตำบลรามะสัก ควรจัดทำบริการสาธารณะที่หลายหลาย นอกจากบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น มีการเพิ่มสถานพยาบาล หรือร้านขายยาแบบ 24 ชั่วโมง เป็นต้น ควรจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงครอบคลุมในพื้นที่ห่างไกล เช่น หมู่บ้านที่อยู่ห่างจากถนนลาดยาง ควรจัดทำบริการสาธารณะที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น จัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพแบบถาวร และควรจัดบริการสาธารณะที่ตรงตามความต้องการของประชาชน

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ เทศบาลตำบลรามะสักควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ควรจัดบริการสาธารณะอย่างโปร่งใส สามารถให้ประชาชนในพื้นที่เข้าตรวจสอบได้ และจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ ยั่งยืนและทันสมัย

1.3 ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลรามะสัก ควรพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการสาธารณะ ควรให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และต้องเอาใจใส่ประชาชน ให้ความรู้คำแนะนำด้วยความเต็มใจและอัธยาศัยดี

1.4 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลรามะสัก ควรจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนต้องการ ต้องมีการสอบถามความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพื่อให้เกิดการบริการที่หลากหลาย ก่อนการจัดทำบริการสาธารณะควรลงพื้นที่รับฟังความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในกลุ่มที่หลากหลาย เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วย เป็นต้น และควรให้บริการด้วยความเสมอภาค

1.5 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ เทศบาลตำบลรามะสักควรติดตามผลการจัดทำบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น และควรเพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็นของประชาชน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะแบบเฉพาะด้าน เช่น ด้านสาธารณสุข เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

## เอกสารอ้างอิง

- กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์. (2563). **คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก** [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- ปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี. (2561). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี**. *วารสารสารสนเทศ*, 17(1), 83-96.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต** [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และโสรัถน์ มงคลมะไฟ. (2562). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอ**

อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัย  
ประชาชน, 2(1), 14-27.

สถาบันพระปกเกล้า. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น หมวดที่ 3 พัฒนาการและ  
รูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 3 เรื่อง เทศบาล. ธรรมดาเพรส.

สิทธิพร เกษจ้อย, วรเทพ เวียงแก, เอกชาตรี สุขเสน, ทวี ชำยมณี, เอนก มูลมา, และวาริณี  
โสภางจร. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลโคกงาม อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง,  
8(1), 146-154.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการ  
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560. อินทนิล  
ทักษิณสาร, 14(2), 153-173.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and  
Row.