

การพัฒนาการบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี  
Service Development of Surat Thani City Municipality

ลักขณาวดี ทิพย์เกิด และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Lakphanawadi Thipkoed and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญนำมาประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการได้อย่างมีคุณค่า ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนด

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 18-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการบริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร (วัสดุ อุปกรณ์) ทั้งนี้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยได้นำผลการวิจัยมาทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและ อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการให้บริการที่มีคุณภาพให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : การพัฒนา, การบริการ, เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

Abstract

The objective of this study were to study service level of Surat Thani City Municipality and present service guideline of Surat Thani City Municipality to importance information to present value service guideline. Research study was conducted using a quantitative research

methods. The data was also gathered through questionnaires answered by 400 samples of the people who use services of Surat Thani City Municipality. The data for the analysis was Descriptive statistics for conclude and discussion of results according to the specified research objectives.

The results revealed that the most of respondents were males, aged between 18-30 years old, bachelor's degree. The opinions of the respondents regarding the overall of service level at the high level in all 4 aspects ; including process and step of service, service personnel, location and facilities resources (materials and equipment). Surat Thani City Municipality has studied customer satisfaction continuously every year and used the research results to make an action plan for solve service problems in order to achieve the highest quality for service as well as various operations. Surat Thani City Municipality have a meeting to exchange knowledge on problems and obstacles to find ways to improve service quality. The Executives, officers and relevant agencies should be focus to efficient service processes and to raising awareness of the importance of service process, the personnel of the Surat Thani City Municipality should be develop the skill and readiness to service continuously.

Keyword : Development, Service, Surat Thani City Municipality

## บทนำ

เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งได้ปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ภายหลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครอง 1 ปี ภายใต้อำนาจของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ ถือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งซึ่งผลักดันให้เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 และเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่สุดคนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ. 2475 อีกด้วย ในความเป็นจริงแล้ว ประเทศไทยมีความพยายามในการจัดตั้งเทศบาลหลายครั้ง ตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เช่น พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำการปกครองตนเองขึ้นตามแบบอย่างประเทศตะวันตกที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

สำหรับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เดิมเป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ในตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดรูปแบบการปกครองแบบสุขาภิบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบประชาธิปไตย จึงได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลฉบับแรกขึ้นคือ พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งมีผลทำให้สุขาภิบาลเมือง สุราษฎร์ธานีได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2478 มีพื้นที่ 2.67 ตารางกิโลเมตร เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2501 ได้ขยายเทศบาลทำให้มีพื้นที่ 6.95 ตารางกิโลเมตร ต่อมาท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว เกิดชุมชนและย่านการค้าทั้งภายในเขตและนอกเขตเทศบาล ซึ่งติดกับเขตเทศบาล มีสภาพคล้ายคลึงกัน อีกทั้งเป็นที่ตั้งของการปกครองระดับ จังหวัด ในขณะเดียวกันพื้นที่ตำบลใกล้เคียงก็มีความเจริญต่อเนื่องเป็นชุมชนเดียวกันกับเทศบาล จึงได้ขยายเขตตามพระราชกฤษฎีกาการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาล โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ที่ 111 ตอนที่ 59 ลงวันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2537 ครอบคลุมพื้นที่ 68.97 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบัน จำนวนประชากร 127,542 คน (พ.ศ. 2552) เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม แม้กระทั่งการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแข่งขันกันคิดนวัตกรรมที่ตอบสนองการใช้ชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานทุกกลุ่มอาชีพ ทำให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันหมายถึง การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกภายหลัง

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมองเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นเพื่อให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการด้านการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการ และการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

## การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจ : ความหมาย ความสำคัญ

Kotler and Armstrong (2002) ได้เสนอว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยจากพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคล

เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการ การยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดย Maslow (1979) ได้อธิบายถึงเหตุผลว่าทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ 1) ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค 2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย 3) ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน 4) ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม และ 5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

โดยบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป โดยความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกขอสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่จะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

#### การบริการ : ความหมาย ความสำคัญ

Parasuraman and Grewal (2000) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ เป็นต้น

2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันที และผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือน และความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยพิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) เสนอว่าความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆ ตามบริบทของการบริการ โดยผู้ให้บริการต้องหมั่นตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง ผ่านกระบวนการต่างๆ อาทิ การสำรวจความคิดเห็น การศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งหมดจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้อย่างมีคุณค่าต่อไปอย่างยั่งยืน

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีภายในระยะเวลา 1 ปี และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 30,000 คน ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรการคำนวณ Yamane (1967) ที่ระดับความสำคัญ .05 และกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน

400 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ด้วยแบบสอบถาม และใช้สถิติพรรณนาวิเคราะห์ ประกอบการนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์หัตวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.39$ ) รองลงมาการให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมาเวลาเปิด - ปิด มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.28$ ) รองลงมาการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมาจัดเรียงแบบฟอร์มคำขอ ถูกต้องและค้นหาง่าย ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาขั้นตอนในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมาคุณภาพของงานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมาการให้คำแนะนำบริการด้านแบบฟอร์มคำขอ ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า บุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมาให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการรวมทั้งความรู้อื่นๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี วาจา อ่อนน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมามีการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด หรือได้รับแจ้งไว้ ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.73$ ) รองลงมามีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 3.61$ ) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.50$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การจัดพื้นที่บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมามีสถานที่จอดรถ/รถจักรยานยนต์ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาบริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อ ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมาจุดอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมาสภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการใช้บริการ ที่นั่งเพียงพอ และพร้อมให้บริการ อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม และมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาห้องน้ำสะอาดและเพียงพอให้บริการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านทรัพยากร (วัสดุ อุปกรณ์) พบว่า ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38$ ) รองลงมามีการบริการสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมา มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมา มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่างๆ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาความเพียงพอและความเหมาะสมของการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก (เครื่อง

ถ่ายเอกสาร ตู้น้ำ ฯลฯ) ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมามีจุดให้เขียนแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เครื่องเขียนต่างๆ เช่น กระดาษ ปากกา ฯลฯ มีอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาให้บริการ วีวแชร์ สำหรับผู้สูงอายุ คนพิการ ( $\bar{X} = 3.91$ ) รองลงมามีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.72$ )

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาข้างต้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยได้นำผลการวิจัยมาทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ ปรีชา อาษาวิง (2554 : 90) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่าสำนักวิทยบริการควรเพิ่มเอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือวิจัย ลดขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน การบริการสมัครสมาชิกห้องสมุด โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพียงพอต่อการให้บริการ และควรพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัย

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาที่พบว่าบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากนั้น กล่าวได้ว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้า หรือผู้รับบริการขององค์กรเป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา อาษาวิง (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามาใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า สำนักวิทยบริการควรเพิ่มเอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือวิจัย ลดขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน การบริการสมัครสมาชิกห้องสมุด โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพียงพอต่อการให้บริการ และควรพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัย

### ข้อเสนอแนะ

1. เห็นควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรประจำปี ในทุก ๆ ปี
2. ระบบในการให้บริการยังมีความสับสน ทำให้ผู้เข้าใจบริการมีความเข้าใจผิดในการใช้บริการ
3. ระยะเวลาในการให้บริการน้อยเกินไป เห็นควรขยายเวลาทำการ และควรมีบริการนอกสถานที่
4. ควรมีพนักงานจัดระเบียบรถ ที่เข้าใช้บริการ และเห็นควรเพิ่มสถานที่จอดรถที่มีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
5. เห็นควรมีป้ายแนะนำ และขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน หรือควรมีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำอยู่บริเวณทางเข้า
6. ควรปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย รวดเร็วในการให้บริการ
7. ควรมีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ

### บรรณานุกรม

- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ รม.ม. (การเมืองและการ ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- ดิเรก ฤกษ์หรัย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ , สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2556, จาก <http://www.research.doae.go.th/textbook>
- ธีรจิต นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นภารัตน์. (2544). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มี ความสัมพันธ์กันอย่างไรซับซ้อน. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.



- นายยิกา เต็ดขุนทด. (2549). LibQUAL +TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. อินฟอร์เมชั่น. 13(2): 70-84; กรกฎาคม - ธันวาคม 2549
- เบญจมา เจนการ. (2548). บริการและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ. วารสารรามคำแหง. 22(2) : 127-138.
- ประกายดาว หมั่นดี. (2536). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท, 2532.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อระบบและกระบวนการให้บริการ. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์. คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล. (2556). ขั้นตอนของคุณภาพบริการ. โปรดักส์ทีวี่ดี. 8(43) : 19-22, 2546.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2557). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัย. 7(2) ; 149, 2547.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัย.ปีที่ 7 ฉบับที่ 2:149.
- สมชาย กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ : สมาร์ท ไลฟ์.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- อากาศ ธาตุโลหะ สายสุนี ฤทธรงค์ และอาหาริน เฉยศิริ (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Corral, S & Brewerton, A. (1999). The Needs Professional's Handbook: Your Guide to Information Service Management. London: Library Association Publishing.
- Kotler & Armstrong. (2002). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 10 TH ed. NJ: Prentice Hall
- Kotler, P. (2000). Marketing Management The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall International, 2000.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.

Parasuraman, et.al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and expectations*. New York: Free Press, 1990.



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

52/347 เมืองเอก ถ.พหลโยธิน ต.หลักหก อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000 โทร. 0-2997-2222 ต่อ 4001 โทรสาร 4000

คำสั่ง บัณฑิตวิทยาลัย

ที่ 203/2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

เพื่อให้การจัดทำสารนิพนธ์ของ นางสาวลัดคนาวดี ทิพย์เกิด รหัสนักศึกษา 6405798 นักศึกษา  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาการให้บริการของเทศบาล  
นครสุราษฎร์ธานี" เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ตามระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัยรังสิต ว่า  
ด้วยมาตรฐานการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ เพื่อทำ  
หน้าที่ให้คำปรึกษาและควบคุมการทำสารนิพนธ์และสอบสารนิพนธ์ดังต่อไปนี้

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิตติกุล | ประธานกรรมการสอบและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก |
| 2. รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล       | กรรมการ                                |
| 3. รศ.ดร.จีระ ประทีป           | กรรมการและที่ปรึกษา                    |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 22 สิงหาคม 2566

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.หญิง ดร.วรรณิ ศุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต  
GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ลำดับที่..1../1..

คำสั่งที่..... 203/2566  
no. 22ค.อ. 66

แบบตรวจสอบข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

<b>รายละเอียดเบื้องต้น</b> (ผู้รับผิดชอบ : อูโรวรรณ จุลพันธ์/ ประยูร นาคเกษม)	
ด้วยหลักสูตร.....รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.....สาขาวิชา .....รัฐประศาสนศาสตร์.....	
ได้เสนอชื่อ รศ.ดร.จีระ ประทีป.....ขึ้นทะเบียนเป็นอาจารย์ <input checked="" type="checkbox"/> ประจำ <input type="checkbox"/> พิเศษ	
ประเภท.....ก.....จากการประชุมคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัย ครั้งที่ .....2/2565.....เมื่อวันที่.....25 มีนาคม 2565.....	
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก <input checked="" type="checkbox"/> สารนิพนธ์ ของ.....นางสาว ลัดดาภาณี ทิพย์เกิด.....รหัสนักศึกษา..... 6405798.....	
หมายเหตุ: รศ.ดร.จีระ ประทีป ได้รับอนุมัติการขยายภาระงานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จำนวน 5 เรื่อง แต่ไม่เกิน.....เรื่อง จากรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วันที่..... และสภามหาวิทยาลัยอนุมัติวันที่.....	
ลงชื่อ.....ประยูร / .....	
วันที่.....15 ส.ค 66.....	
<b>สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบฐานข้อมูลคณาจารย์</b> (ผู้รับผิดชอบ : ผาณิต ขุนศรี)	
ได้ทำการตรวจสอบฐานข้อมูลคณาจารย์ของบัณฑิตวิทยาลัยแล้วพบว่า ปัจจุบัน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา (หลักและร่วม) THESIS แล้ว..... 4 * .....เรื่อง และเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา (หลักและร่วม) IS / IDP แล้ว ..... 1 .....เรื่อง (ให้นับรวม นักศึกษาที่ยังไม่สำเร็จการศึกษาทั้งหมดในขณะนั้น กรณีที่หลักสูตรยื่นขอเสนอแต่งตั้งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษา หลายคน ให้ยึดจากลำดับก่อน-หลัง ของเลขที่การรับเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย)	
ลงชื่อ..... วันที่..... 21 ส.ค. 66	
* 2 คณ.สอนพิเศษแล้ว 1 คน	
<b>ความเห็นรองคณบดีฝ่ายวิชาการ</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> เห็นสมควรแต่งตั้งให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้ตามที่เสนอ และ	
<input checked="" type="checkbox"/> เห็นสมควรแต่งตั้ง <input type="checkbox"/> คณะกรรมการสารนิพนธ์	
<input checked="" type="checkbox"/> คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ตามรายละเอียดในเอกสาร <input type="checkbox"/> บข.10	
<input type="checkbox"/> ไม่เห็นสมควรแต่งตั้งให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา เนื่องจาก..	
<input type="checkbox"/> มีคุณสมบัติ ไม่ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยรังสิต ว่าด้วยมาตรฐานการศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2549	
<input type="checkbox"/> ปัจจุบันมีการระงับการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาเกินกว่าข้อบังคับฯ (อาจารย์ 1 ท่าน สามารถรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ / ดุษฎีนิพนธ์ ไม่เกิน 5 เรื่อง ในช่วงเวลาเดียวกัน , การค้าคว่ำอิสระ 3 เรื่อง เทียบเท่า วิทยานิพนธ์ 1 เรื่อง)	
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....	
ลงชื่อ..... วันที่..... 21 ส.ค. 66	
<b>ความเห็นคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> อนุมัติ <input type="checkbox"/> ไม่อนุมัติ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ.....	
ลงชื่อ..... วันที่..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	

หมายเหตุ คณบดีลงนามอนุมัติแล้ว ให้เก็บเอกสารนี้พร้อมสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ เข้าแฟ้มสารนิพนธ์  
ของนักศึกษาในหลักสูตรที่ระบุ

22 ส.ค. 2566

**รศ.ดร.จිරะ ประทีป**

StuID	Stu_Name	Research_Type	Advisor_Name	Gr_1	Gr_2	Gr_3	Gr_4	Gr_5	Gr_6	Gr_7	Gr_10	Gr_11	Gr_12
6406253	ปริญวิศว์ สุวรรณกุลชาติ	สารนิพนธ์	รศ.ดร.จिरะ ประทีป	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	TRUE	FALSE	FALSE
6104434	อัศกร ปานเพชร	ดุษฎีนิพนธ์	รศ.ดร.จिरะ ประทีป	TRUE	TRUE	TRUE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE
6006921	พงศ์พีรพิชญ์ วิวัฒนาวิช	วิทยานิพนธ์	รศ.ดร.จिरะ ประทีป	TRUE	TRUE	TRUE	TRUE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE
6006387	โอบาส ชาล	วิทยานิพนธ์	รศ.ดร.จिरะ ประทีป	TRUE	TRUE	TRUE	TRUE	TRUE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE
6006065	นที ภัทรธรมศิริกุล	วิทยานิพนธ์	รศ.ดร.จिरะ ประทีป	TRUE	TRUE	TRUE	TRUE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE	FALSE

**รายชื่อนักศึกษาที่เสนอแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาครั้งนี้**

6405798 ลัดดาวดี ทิพย์เกิด

สารนิพนธ์

21  
*[Handwritten signature]*  
 21 6 2021  
*[Handwritten signature]*

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปรับปรุง 2560

ลำดับ	ชื่อกรรมการ	อนุมัติประเภท	วัน/เดือน/ปี	ครั้งที่	หลักสูตร	เกณฑ์	ชื่อในหลักสูตร
1	รศ.ดร.จิระ ประทีป	ประจำ ประเภท ก	25 มีนาคม 2565	2/2565	ป.โท ปรปศ	เกณฑ์ สกอ.2558	มคอ 2/65
2	ศศ.ดร.ณัฐวิภา โรจนนิรุตติกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ประเภท ก	27 พฤศจิกายน 2563	6/2563	ป.โท ปรปศ	เกณฑ์ สกอ.2558	—
3	รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล	ประจำ ประเภท ก	25 มีนาคม 2565	2/2565	ป.โท ปรปศ	เกณฑ์ สกอ.2558	มคอ 2/65

ลำดับ	รหัส	ชื่อ นักศึกษา	อาจารย์ที่ปรึกษา	รับเอกสาร	วันที่สอบ	แผน
1	6405798	นางสาว ลัดดาวัลดี ทิพย์เกิด	รศ.ดร.จิระ ประทีป	15 ส.ค 66	31 ก.ย.ค 66	IS

ประยูร นาคเกษม

15 ส.ค 66

รฟด. 4193/202



บัณฑิตวิทยาลัย

การเสนอแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ  
ต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

บท.ข.1

วันที่ 15 ส.ค. 2566

หลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

หลักสูตร \_\_\_\_\_ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา \_\_\_\_\_

วิทยาลัย/สถาบัน/คณะ \_\_\_\_\_ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

นาย/นาง/นางสาว \_\_\_\_\_ นางสาวลัดดาดี ทิพย์เกิด รหัสนักศึกษา 6405798

หัวข้อเรื่อง (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_ การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

(ภาษาอังกฤษ) \_\_\_\_\_

ภาษาที่ใช้ในการเขียน คือ  อังกฤษ  ไทย

ขอเสนอเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ ดังนี้

(1) อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก การศึกษาชั้นคว่ำอิสระ

ศ./รศ./ผศ./ดร. \_\_\_\_\_ รศ.ดร.จิระ ประทีป

ปฏิบัติงานตำแหน่ง \_\_\_\_\_ อาจารย์ประจำ

สถานที่ทำงาน \_\_\_\_\_ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

e-mail \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

ลงนาม \_\_\_\_\_ อาจารย์ที่ปรึกษา

( \_\_\_\_\_ )

วันที่ 13 ส.ค. 2566

(2) อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม การศึกษาชั้นคว่ำอิสระ (ถ้ามี)

ศ./รศ./ผศ./ดร. \_\_\_\_\_

ปฏิบัติงานตำแหน่ง \_\_\_\_\_

สถานที่ทำงาน \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

ลงนาม \_\_\_\_\_ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

( \_\_\_\_\_ )

วันที่ \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_ คัดดาวดี

( \_\_\_\_\_ )

วันที่ 13 ส.ค. 2566

ความเห็นผู้อำนวยการหลักสูตร

- ตรวจสอบคุณสมบัติของอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่านแล้ว เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อบังคับมหาวิทยาลัยรังสิต ว่าด้วยมาตรฐานการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. .... เห็นสมควรเสนอบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระต่อไป

ลงนาม 10๑๔

( ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก )

ผู้อำนวยการหลักสูตร

วันที่ 13 ส.ค. 25๕8



หนังสือยินยอมมอบสิทธิ์การเผยแพร่การศึกษาค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยรังสิต

วันที่ ... 13 ... เดือน ... สิงหาคม ... พ.ศ. ... 2566 ...

ข้าพเจ้า.....นางสาวลัดดาณวดี ทิพย์เกิด..... รหัสประจำตัวนักศึกษา ..6405798.....  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรังสิต ระดับปริญญาโท หลักสูตร .....รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.....  
สาขาวิชา ..... คณะ รัฐประศาสนศาสตรและนโยบายสาธารณะ  
อยู่บ้านเลขที่ ..... 89/266 ..... ตรอก/ซอย ..... กาญจนวิถี 12 ..... ถนน ..... กาญจนวิถี  
ตำบล/แขวง ..... บางกุ้ง ..... อำเภอ/เขต ..... เมืองสุราษฎร์ธานี ..... จังหวัด ..... สุราษฎร์ธานี  
รหัสไปรษณีย์ ..... 84000 ..... ขอมอบสิทธิ์การเผยแพร่ การศึกษาค้นคว้าอิสระ ให้กับมหาวิทยาลัยรังสิต  
โดยมี ..... ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณิ ศุขสาตร ..... ตำแหน่ง ..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย.....  
เป็นผู้รับมอบสิทธิ์ในสิทธิ์การเผยแพร่การศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งมีข้อความและสาระสำคัญดังนี้

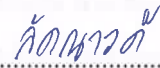
1. ข้าพเจ้าได้จัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง .....การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....

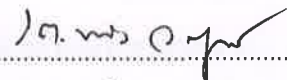
ซึ่งอยู่ในความควบคุมของ ..... รศ.ดร.จีระ ประทีป..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
และถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยรังสิต


2. ข้าพเจ้าตกลงยินยอมมอบสิทธิ์การเผยแพร่ผลงานทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์ของข้าพเจ้าใน  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ให้กับมหาวิทยาลัยรังสิตแต่เพียงผู้เดียว ตลอดอายุแห่งการคุ้มครองลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติ  
ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ตั้งแต่วันที่ได้รับอนุมัติเค้าโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จากมหาวิทยาลัยรังสิต


3. ในกรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะนำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ไปใช้ในการเผยแพร่ในสื่อใด ๆ ก็ตาม ข้าพเจ้าจะต้อง  
ระบุว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระ เป็นผลงานของมหาวิทยาลัยรังสิต ทุกครั้งที่มีการเผยแพร่

4. ในกรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะนำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ไปเผยแพร่หรืออนุญาตให้ผู้อื่นทำซ้ำหรือดัดแปลงหรือ  
เผยแพร่ต่อสาธารณชนหรือกระทำการอื่นใด โดยมีค่าตอบแทนในเชิงธุรกิจ ข้าพเจ้าจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับความ  
ยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากมหาวิทยาลัยรังสิตเท่านั้น

ลงชื่อ .....  ..... ผู้มอบสิทธิ์  
( นางสาวลัดดาณวดี ทิพย์เกิด )  
นักศึกษา

ลงชื่อ .....  ..... ผู้รับมอบสิทธิ์  
( ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณิ ศุขสาตร )  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ .....  ..... พยาน  
( ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก )  
ผู้อำนวยการหลักสูตร

ลงชื่อ .....  ..... พยาน  
( รศ.ดร.จีระ ประทีป )  
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ





ผลการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

หลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยรังสิต  
เลขที่รับ  
บศ.ช.3  
วันที่ 29 ต.ค. 66  
414  
ส.ร. 2566

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา \_\_\_\_\_  
วิทยาลัย/สถาบัน/คณะ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต  
นาย/นาง/นางสาว นางสาวลัดดาวัลย์ ทิพย์เกิด รหัสนักศึกษา 6405798

สอบเค้าโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระ วันที่ 27 ต.ค. 66 (ให้สอบ 31 ต.ค. 66)

มติของคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตัดสินผลการสอบของนักศึกษา ดังนี้

A  B+  B  C+  C  F

ลงนามรับรองผลการสอบข้างต้น

- ลายมือชื่อ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันทรดี ประธานกรรมการสอบ คณะผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย  
ศ./รศ./ผศ./ดร. ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันทรดี (เขียนชื่อ-สกุลตัวบรรจง)  
วันที่ 27 ต.ค. 66
- ลายมือชื่อ ดร.ปัทมา สุวรรณมงคล กรรมการ  
ศ./รศ./ผศ./ดร. ดร.ปัทมา สุวรรณมงคล (เขียนชื่อ-สกุลตัวบรรจง)  
วันที่ 27 ต.ค. 66
- ลายมือชื่อ ดร.จิระ ประทีป กรรมการและที่ปรึกษา  
ศ./รศ./ผศ./ดร. ดร.จิระ ประทีป (เขียนชื่อ-สกุลตัวบรรจง)  
วันที่ 27 ต.ค. 66
- ลายมือชื่อ \_\_\_\_\_ กรรมการ  
ศ./รศ./ผศ./ดร. \_\_\_\_\_ (เขียนชื่อ-สกุลตัวบรรจง)  
วันที่ \_\_\_\_\_
- ลายมือชื่อ \_\_\_\_\_ กรรมการ  
ศ./รศ./ผศ./ดร. \_\_\_\_\_ (เขียนชื่อ-สกุลตัวบรรจง)  
วันที่ \_\_\_\_\_

ลงนาม ดร.เฉลิมพร เป็นเยี่ยม  
(ดร.เฉลิมพร เป็นเยี่ยม)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร  
วันที่ 27 ต.ค. 66

หมายเหตุ ให้ส่ง บศ.ช.3 ที่บัณฑิตวิทยาลัย ภายใน 15 วันหลังจากวันสอบ