

# การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

นายจิรวุฒิ ดวงปัญญาเจตน

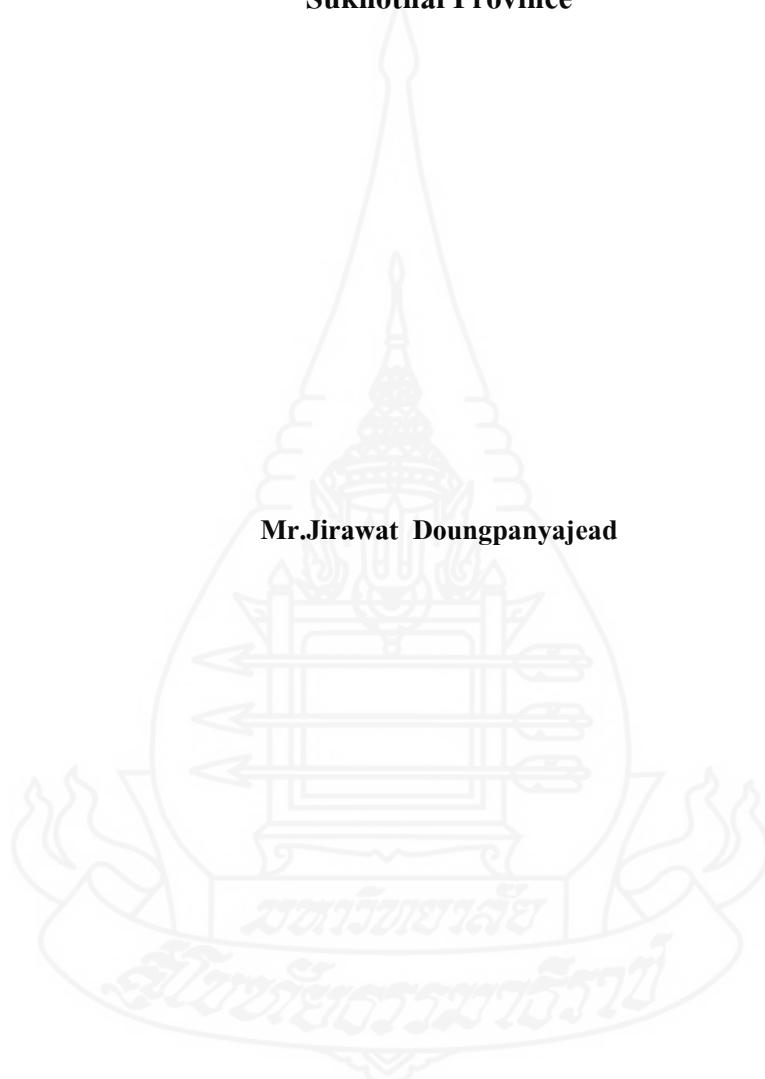


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Service Development of Sukhothai Municipality, Mueang District,  
Sukhothai Province**

**Mr.Jirawat Doungpanyajead**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2020





**Independent Study title:** Service Development of Sukhothai Municipality, Mueang District, Sukhothai Province

**Author:** Mr.Jirawat Doungpanyajead ; **ID:**2603002987 ; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Dr.Chira Prateep, Associate Professor; **Academic year:** 2021

### **Abstract**

This study aimed to (1) to analyze service levels of Sukhothai Municipality, Mueang District, Sukhothai Province (2) to compare public opinion on services of Sukhothai Municipality, Mueang District, Sukhothai Province, classified by personal factors (3) To propose a guideline for the service development of the Sukhothai Municipality, Mueang District, Sukhothai Province.

This study is a survey research. The target population of this research were clients who used service of Sukhothai Municipality. Random sampling technique was used and the total population consist of 200 people. The research instruments for collecting data were questionnaire. The statistics applied for data analysis were mean, percentage, standard deviation, T-value test, and One-way analysis of variance.

According to the results of the study (1) the service level of the Sukhothai Municipality in all 5 aspects were at a high level. However, only in one sub-aspect which is the concreteness of the service, the opinions of service users were at a low level. (2) When comparing personal factors of the target population which are gender, age, occupation, and educational level on services of Sukhothai Municipality, the results are not difference. (3) An important development approach are personnel should be developed to have real ICT knowledge and personnel should be developed for online sharing. Jobs and online work platform can improve the quality and performance of personnel in serving people to be more effective in various areas. Moreover, operators should develop a database system to be up to date in accordance with the Department of Local Administration in order to improve the information system of the Sukhothai Municipality.

**Keywords:** Service, municipality, Sukhothai Province

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย” ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากผู้ที่มีพระคุณหลายท่าน ได้แก่ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป ที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้การวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณเจ้าของผลงานที่ใช้อ้างอิง กลุ่มตัวอย่างทุกคนที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้า

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือสนับสนุนให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำวิจัย รวมทั้งขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้คำแนะนำและกำลังใจเสมอมาเพื่อให้วิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณบิดา มารดาของข้าพเจ้าที่ให้โอกาสได้มีวันนี้

จิรวัดน์ ดวงปัญญาเจตน

มีนาคม 2564



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความสำคัญของงานวิจัย .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมุติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ .....	17
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่น .....	28
ข้อมูลสำนักงานเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย .....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย .....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง .....	37
ผลการวิเคราะห์การให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย .....	39
ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย .....	46
ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	53
บทที่ 5 สรุปการวิจัย .....	61
สรุปผลการวิจัย .....	61
อภิปรายผล .....	63
ข้อเสนอแนะ .....	65
บรรณานุกรม .....	66
ภาคผนวก .....	69
ประวัติผู้ศึกษา .....	81





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ.....	37
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ.....	37
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพ.....	38
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา.....	38
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	39
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมือง สุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility).....	39
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมือง สุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability).....	41
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมือง สุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness).....	42
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมือง สุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance).....	43
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการ ของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการ (Empathy).....	44
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมือง สุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย.....	45
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility).....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา ของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability).....	47
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา ของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ (Responsiveness).....	48
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา ของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance).....	50
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา ของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy).....	51
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา ของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย.....	52
ตารางที่ 4.18	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.19	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.20	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่อายุกับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ การบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ.....	55
ตารางที่ 4.21	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอาชีพ.....	56
ตารางที่ 4.22	เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	58
ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	60



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร.....	26



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความสำคัญของงานวิจัย

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงาน ภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการ จัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้ง ประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลาย ปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิต ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และ มีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการ หนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการ ให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และ ผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบ เกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาล ทัดศิวิฆ, 2552, น. 105-146)

หลังจากรัฐธรรมนูญฉบับปี 2560 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทย ประกาศใช้สิ่งที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จะขับเคลื่อนนับต่อจากนี้คือ “การปฏิรูป ประเทศ” และการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ” ซึ่ง “ระบบราชการ” เป็นกลไกที่มีการเรียกร้องมานาน ให้ มีการปฏิรูป เพื่อยกระดับให้การติดต่อหน่วยงานราชการมีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเงิน มากขึ้น ท่ามกลางความคาดหวังว่าการปฏิรูป จะทำให้ข้าราชการเข้าใจในความเดือดร้อนของ ประชาชนมากขึ้นด้วย (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560, 20) โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เป็น ยุทธศาสตร์หนึ่ง ที่สำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย ที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้อง ดำเนินการ โดยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 กำหนดให้ลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง

30-50% ซึ่งการปรับปรุงระบบการบริการที่ผ่านมา ส่วนราชการสามารถปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวังของประชาชน ต่อการให้บริการภาครัฐไทย พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ ร้อยละ 13.90 เพิ่มจุดหรือช่องทางการให้บริการในรูปแบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) ร้อยละ 11.00 นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการ ร้อยละ 10.40 ลดขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 10.20 เพิ่มช่องทางการให้บริการให้ทั่ว ถึง ร้อยละ 9.90 และ ลดระยะเวลาการให้บริการ 8.80 เป็นต้น นอกจากนี้ภาคธุรกิจ และประชาชนยังแสดงความคิดเห็นว่า ปัญหาหลักของงานบริการภาครัฐคือ 1) ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนที่ซับซ้อน 2) ไม่สะดวกเพราะต้องติดต่อหลายหน่วยงานและต้องมาด้วยตนเอง 3) ขอข้อมูล/เอกสารจำนวนมากที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว 4) บริการใช้เวลานาน และขาดกรอบเวลาที่ชัดเจน 5) ติดตามสถานะได้ยาก 6) ขาดการป้องกันความเสี่ยงต่อการทุจริต ดังนั้นจึงเกิดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ขึ้น โดยยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ภาครัฐต้องสามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยการพัฒนาระบบการทำงานทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใส และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ เพื่อการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เดิมกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครองได้เห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะรูปแบบเทศบาล สุขาภิบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงกำหนด โครงสร้างของที่ทำการปกครองจังหวัดให้มีฝ่ายท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบประสานสนับสนุน และควบคุมการปกครองท้องถิ่น โดยหัวหน้าฝ่ายมีชื่อตำแหน่งว่าผู้ตรวจการท้องถิ่นจังหวัด ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2545 รัฐบาลได้มีนโยบายที่จะปฏิรูประบบราชการเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีแนวคิดที่จะแบ่งโครงสร้างส่วนราชการใหม่โดยออกพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้นเพื่อรองรับภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและเสริมสร้างศักยภาพการปกครองท้องถิ่น ให้สามารถจัดบริการสาธารณะ และสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ 3

ตุลาคม 2545 และได้มีการจัดตั้งสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุโขทัยขึ้น เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545(สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุโขทัย:ความเป็นมา)

ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดสุโขทัยนั้นมีหน้าที่ดูแลและให้บริการงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานแก่ประชาชน การจัดระบบบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุโขทัย จากการนำนโยบายไปปฏิบัติพบว่า การให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน แผนงานโครงการต่างๆ ที่ได้รับการพิจารณาจัดสรร ลงไปเพื่อดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ นั้น ในบางครั้งไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน ทำให้ ปัญหาที่ควรจะได้รับพัฒนาแก้ไขยังคงเป็นปัญหาต่อไป อีกทั้งยังมีปัญหาในความล่าช้าของการ ดำเนินงานอันเป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและ วัฒนธรรม ซึ่งถ้าหากปล่อยให้สภาพการณ์เป็นเช่นนี้โดยไม่มีการศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาก็จะ ส่งผลเสียต่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ซึ่งจะไม่สอดคล้องตามรัฐธรรมนูญและนโยบายการ พัฒนาประเทศ และในการทำประชาคมวิเคราะห์ปัญหาความต้องการของประชาชน พบว่าปัญหา และความต้องการที่เกิดขึ้นจะเป็นปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านของความเป็นรูปธรรมของการ บริการ (Tangibility) ควรพัฒนาจัดทำระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อปรับปรุงข้อมูลของระบบ สารสนเทศฯ ของเทศบาลเมืองสุโขทัย ให้สอดคล้องกับของกรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น เช่น e-plan' e-lass, ข้อมูลกลาง ในส่วนนี้มีระดับความคิดเห็นที่ต่ำมาก เพราะฉะนั้นควรมีการปรับปรุง แก้ไขในส่วนของระบบการบริการหรือข้อมูลส่วนกลางให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น (ปัญหาและ ความต้องการ เทศบาลเมืองสุโขทัย, 2564)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมือง สุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยเพื่อจะได้นำข้อมูล และผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยให้ตอบสนอง ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ และประ โยชน์การพัฒนาาระบบราชการสืบไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์ระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

## 3. สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

- 3.1 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน
- 3.2 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน
- 3.3 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน
- 3.4 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน
- 3.5 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน



#### 4. ขอบเขตการวิจัย

##### 4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ประมาณจำนวน 1,600 คนต่อเดือน เฉลี่ย 400 คนต่อสัปดาห์(เทศบาลเมืองสุโขทัย)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสุโขทัย ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550, น. 252) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 200 ตัวอย่าง

4.2 ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1990) ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

##### 4.3 ขอบเขตด้านเวลา

เดือนพฤศจิกายน 2563 ถึง เดือนมีนาคม 2564

#### 5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

5.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

## 6. นวัตกรรมเฉพาะ

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่เทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยบริการให้กับประชาชนที่มารับบริการ ในลักษณะที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

**ความเป็นรูปธรรมของบริการ** หมายถึง จำนวนพนักงานเทศบาลที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และมีหน่วยบริการฉุกเฉินความเชื่อถือไว้วางใจได้หมายถึง มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ พนักงานเทศบาล ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค กระบวนการบริการมีระบบระเบียบ มีรูปแบบที่ทันสมัย และการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญและพนักงานเทศบาลผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ฯลฯ

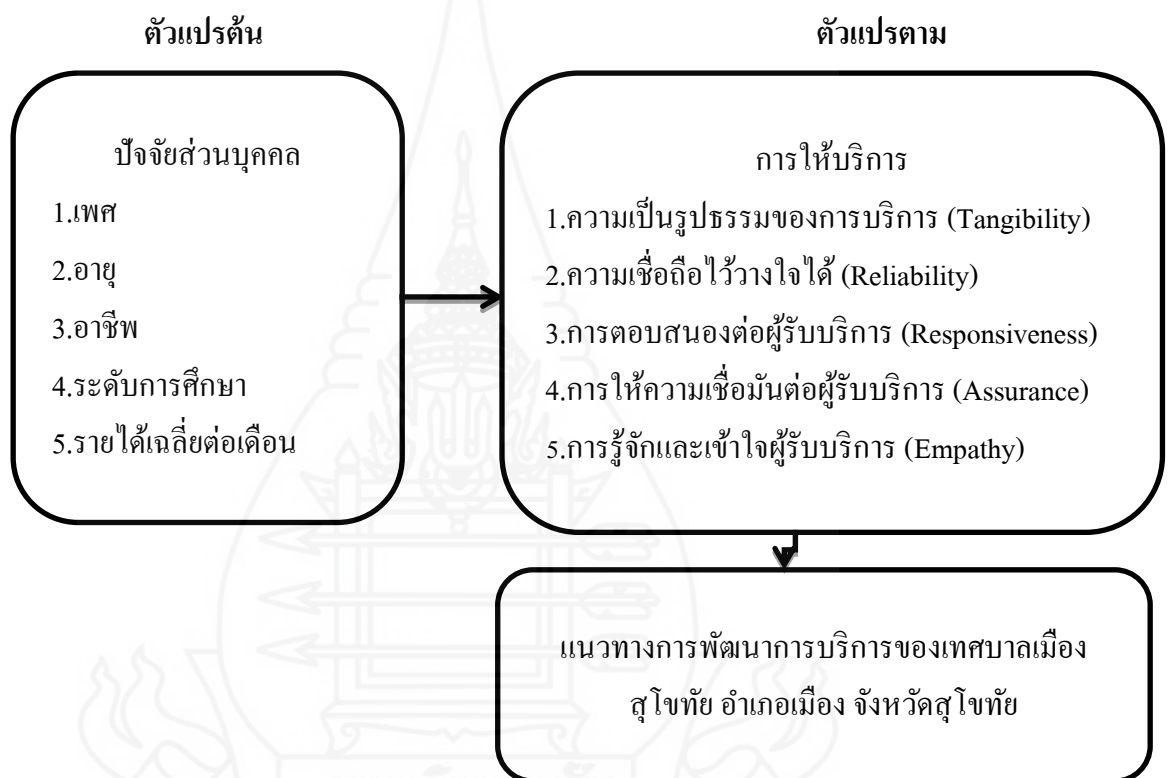
**การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** หมายถึง การที่ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ พนักงานเทศบาลให้การบริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง และมีตัวอย่างการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี และแจ้งให้ผู้รับบริการรู้ว่าจะได้รับบริการเมื่อใด

**การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ** หมายถึง มีการแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียมบตลงโทษ ฯลฯ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสายวารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มาตรฐานการบริการเป็นที่ยอมรับ และเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

**การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ** หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว เต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานเทศบาล ยอมรับคำติชม พร้อมทั้งรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยเท่าที่ที่เต็มใจ และให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ

## 7. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปที่จะทำการศึกษาค้นคว้าการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ตามแนวคิด Parasuraman, et al.(1990) โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการประกอบการศึกษาไว้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่น
6. ข้อมูลสำนักงานเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

(เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2558, น. 2-8) ความหมายกว้างๆ ของคำว่า “การบริการ” ก็คือ การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” ไม่มีหน่วยวัด นิยามของคำว่า บริการจึงขึ้นอยู่กับความพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงกันการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกสังคม ตั้งแต่ในครอบครัว เพื่อนฝูง หรือในสังคมขยายที่มากขึ้น ล้วนแล้วแต่มีการกระทำเพื่อให้คนอื่นได้รับความสุขที่เกิดจากความพึงพอใจทั้งสิ้น ดังนั้น การบริการจึงอาจแบ่งได้เป็น 2 อย่างคือ

1. การบริการที่ไม่ได้มุ่งหวังสิ่งตอบแทนทางธุรกิจ หัวใจหลักอยู่ที่การดำเนินการเหล่านั้นเกิดจากความเอาใจใส่ปรารถนาการเป็นผู้ให้ความสุขแก่ผู้อื่น ด้วยความรู้สึกเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี อยากช่วยเหลือให้ผู้อื่นสมประสงค์ในสิ่งที่ต้องการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ นอกจาก “ความสุขใจที่เห็นคนที่เรารักมีความสุข” การบริการแนวนี้มีความเป็นนามธรรม จำต้อง

ไม่ได้ แต่แน่นอน แม้ไม่ใช่ธุรกิจแต่ก็มีการลงทุน ลงแรงกาย แรงใจ และบางครั้งแม้แต่แรงทรัพย์ที่มุ่งทำเพื่อคนอื่นล้วน ๆ

2. การบริการที่หวังผลตอบแทนทางธุรกิจ หรือเรียกว่า ธุรกิจการบริการ ไม่มีตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้แต่อาศัยธรรมชาติของมนุษย์ที่อยากได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้อื่น เพื่อก่อให้เกิดความสุขไม่ว่าจะเป็นในด้านความสนุกสนาน ความบันเทิง ความสวยงาม สุขภาพแข็งแรง ธุรกิจการบริการจึงคิดต่อออกจากความต้องการของมนุษย์ กลายมาเป็น ธุรกิจการท่องเที่ยว รักษาพยาบาล คมนาคมขนส่ง สื่อสาร ความงาม สุขภาพ การศึกษา บันเทิง สปา ลดความอ้วน ฯลฯ นั้นเอง จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้บุคคลต่างๆ โดยได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการที่หลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นรวมไปถึงการจัดอำนวยความสะดวกการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นอีกหนึ่งการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะ บริการบังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความ ต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้อง เปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกันคุณภาพ เดียวกันได้อย่าง ทั่วถึงเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น
4. ความสะดวกรวดเร็วเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น จะต้องมิลักษณะที่สำคัญ ดังนี้
  - 4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ความ สะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)
  - 4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้อง รอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร
  - 4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพ จะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอมีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด
5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การ ให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เภสัชกร กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากร และ กระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ
6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การ ให้บริการของ รัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและ ต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพที่มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชน ได้รับ บริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ ผลงานการศึกษาของ Gronroos และ ผลงานการศึกษาของ Parasuraman และคณะ

**2.1 การศึกษาของ Gronroos** เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่เน้นทางด้านบริการอย่างจริงจัง Gronroos (1982, 1983, 1984, 1990 ; อ้างถึงใน ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล, 2551, น. 9-11) เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality –PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” Total perceived quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

2.1.1 คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2.1.2 คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced quality) ซึ่งได้อิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)

โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง (Expected Quality) กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทรูปนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด ก็จะทำให้ได้ผลสรุปเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบ ในประเด็นดังกล่าว พบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวัง จะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ด้อยกว่าที่คาดหวัง

### 2.2 การศึกษาของ Parasuraman และคณะ

นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อชี้วัดคุณภาพการให้บริการ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายก็คือ Parasuraman, et al. ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้แก่ผลงาน เมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากความคิดของ Gronroos (1984) และได้รับการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ (ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล, 2551, น. 9-11)

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลาย นั้น ได้แก่ผลงานของ Parasuraman, et al. ซึ่งในปี ค.ศ 1985 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจาก พื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพ การให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนา ตัวแบบ SERVQUAL มาจากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดย (ไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557, น. 18)

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำ หลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยาย ผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัย ในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะ มาศึกษา ร่วมกัน โดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในกลุ่ม ผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่มต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้ง ในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่งานบริการซ่อมบำรุงงานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการ โทรศัพททางไกลงานบริการธนาคารสาขาอยู่ และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการโดยเฉพาะ งานวิจัย ของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่อง การตลาดบริการ (Service marketing)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้นของ Parasuraman, et al. ได้กำหนดมิติ ที่จะใช้ วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจ ของการบริการ รวม 22คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรม การบริการตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร Parasuraman et al. ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้ (ไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557, น. 18-19)



มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันที ทันใจ

มิติที่ 4 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต หมายถึง มีอัธยาศัยอ่อนน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ภายหลังต่อมาในปี ค.ศ. 1988-1990 Parasuraman, et al. ได้ปรับปรุงปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการบางส่วนเพื่อลดความซ้ำซ้อน และรายละเอียดมากเกินไป สร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมินเพียง 5 ประการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลออกมา เช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการตามแนวคิดของParasuraman, et al. คือ การรับรู้ของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอยู่ในระดับของการรับรู้ของผู้รับบริการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการการรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้นแต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมาย และนิยามของความพึงพอใจ (Satisfaction) ยู และคณะ (Yoo, et al., 2012) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือ พอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ เนื่องจาก การให้บริการนั้นตรงตามที่ได้รับบริการมีความปรารถนา ได้รับจากบริการนั้น ๆ เช่น การให้บริการที่เท่าเทียมกัน มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการที่ความจริงใจในการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ลูกค้าต้องการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีความเป็นมืออาชีพทุกครั้งในการให้บริการ เป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้ความหมายดังกล่าวมีส่วนคล้ายกับนิยามของจาอิลแวนด์, วู, ชมิคและซวิก (Jalilvand, Wu, Schmid & Zwick, 2014) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ บริการทุกครั้งนั้นตรงตามที่ได้รับบริการคาดหวังไว้ เช่น การให้บริการที่เท่าเทียมกันด้วยดูแลเป็นอย่างดี ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว การให้บริการที่มีความเป็นแบบมืออาชีพ โดย เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของอีโอ, ไทย และ โรส (Yeo, Thai & Roh, 2015) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวก ของแต่ละบุคคลที่มีต่อการเข้ารับบริการทุกครั้งได้แก่มีความพึงพอใจในการให้บริการที่มีความ เป็นธรรม การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี ให้บริการที่รวดเร็ว และมีความเป็นมืออาชีพทุกครั้งที่ได้รับบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เมื่อตรงตามที่ได้รับบริการคาดหวังไว้ก็จะสามารถทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้และยังสอดคล้องกับนิยามที่ปาร์ค และคณะ Park, (et al., 2017) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่เกิดความชอบหรือความพอใจในการ เข้ารับบริการในทุกครั้งตรงตามความคาดหวังไว้ จึงสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจได้การมี เช่น ความพอใจในการให้บริการที่เท่าเทียมกัน การเอาใจใส่ดูแลอย่างความสะดวกรวดเร็วในการให้ด้วย ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการที่เป็นต้นนอกจากนี้มืออาชีพพหุอาชีวะ และคณะ (Sumaedi, et al., 2014) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพึง พอใจในสิ่งที่ได้รับจากการเข้ารับบริการนั้น ๆ ที่มีความพึงพอใจ เนื่องจากตรงตามที่ได้รับคาดหวังไว้หรือสูงกว่าในความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการที่เท่าเทียมกัน การเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี ในการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว รวมถึง การให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพทุกครั้งและมี การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาความหมายจากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้น มีผู้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ที่มีความเหมือนกัน ประกอบด้วย พึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกันของบุคลากร การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพจากนี้มีผู้กล่าวไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย พึงพอใจกับ การ

บริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องดังนั้นผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติทางบวกของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตน หรือที่คาดหวังไว้ เมื่อเข้ารับบริการจึงรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการที่มีความเอาใจใส่ ให้บริการที่ รวดเร็วตามที่ต้องการเพราะเป็นการให้บริการที่เป็นแบบมืออาชีพทุกครั้งที่ได้รับจากการ เข้ารับ บริการซึ่งปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าที่ความสัมพันธ์ ของ ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจตามผลการศึกษาดังนี้

จากผลการศึกษาในอดีตโดย (Subrahmanyam,2017) พบว่าคุณภาพการ บริการส่งผล โดยตรงต่อความพึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจ และแรงจูงใจ ส่งผลในทางบวกต่อความจงรักภักดี จึงมีผลคล้ายกับผลการศึกษาของคอนดาซานิ และแพนดา (Kondasani& Panda,2015) พบว่าความ พึงพอใจมีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าอีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ(เร จาคุรุ Rajaguru,2016) ตำรวจลูกค้าที่มาใช้บริการของสายการบิน,คิตับซี และคณะ(Kitapci, et al., 2014) เก็บข้อมูลจากผู้ป่วยที่ใช้บริการ โรงพยาบาลอันและฮยอน,(Han & Hyun, 2017) ศึกษาลูกค้า ที่มาใช้บริการ โรงแรมภัตตาคารในประเทศเกาหลี,ซูและคณะ(Su, et al., 2016) เก็บข้อมูลจากนัก ท่องเที่ยวชาวจีน ใน ประเทศจีน กะชิรี,เซง, สัมบาไชแวน และสิคิน (Kasiri, Cheng, Sambasivan&Sidin, 2017) ตำรวจลูกค้าของ 3 อุตสาหกรรมการบริการ ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การ ด้านอาหาร และการศึกษาฮุสเซน,อัลนัสเซอร์และฮุสเซนHussain,( Al Nasser &Hussain, 2015) เก็บ ข้อมูลที่สำรวจจากผู้ให้บริการสายการบินประเทศบิโนไบและยิโอบ และคณะ (Yeo, et al., 2015) มี การสำรวจสมาคมท่าเรือขนส่งเกาหลีซึ่งผู้ศึกษาดังกล่าวได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการการรับรู้คุณค่า ความไว้วางใจและภาพลักษณ์ของ ตราสินค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจส่วนปัจจัยของ ความพึงพอใจส่งผลโดยตรงต่อ การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการแนะนำปากต่อปากบอกซึ่งหมายถึงความ ภักดีนอกจากนี้ผลในการ สำรวจผู้อยู่อาศัยในสถานพยาบาลในประเทศไต้หวันจากศึกษาโดยหวัง (Wang, 2013) พบว่าการ บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการคุณภาพการบริการและการรับรู้ คุณภาพการบริการมีผล ทางบวกต่อความพึงพอใจ

#### 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์(2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการการบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้ จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

## 5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่น

### 5.1 พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการ ในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทาหลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไปห้ามการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมโรงเรือน ที่จะเกิดเหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้ง สุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาครขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรก

ในสมัยรัชกาลที่ 6 ก็ได้ตราธรรมนูญการปกครองคณะนคราภิบาลดุสิตธานี พ.ศ. 2461 เพื่อทดลองรูปแบบเมืองจำลอง "ดุสิตธานี" นับเป็นการปกครองในรูปแบบเทศบาลครั้งแรก อันเป็นรูปแบบการปกครองอย่างประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เป็นนิติบุคคล แยกจากส่วนกลาง มีรายได้ของตนเองดูแลการคมนาคม การดับเพลิง สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สุสาน โรงฆ่าสัตว์ ดูแลโรงเรียนราษฎรการรักษาความสะอาด และการป้องกันโรค ทำบริการสาธารณะที่มีกำไร เช่น ตั้งโรงรับจำนำ ตลาดรถราง เป็นต้น ออกใบอนุญาต และเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับยานพาหนะ ร้านจำหน่ายสุรา โรงละคร โรงหนัง สถานเริงรมย์ และอื่นๆ

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุขภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2476 (ปัจจุบันใช้ พรบ.เทศบาล พ.ศ.2496) แต่ต่อมาปรากฏว่า การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้งเทศบาลออกไปทุกท้องถิ่น ที่ว่าราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง ก็ระงับการจัดตั้งเทศบาลขึ้นใหม่ เป็น

เวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นแทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะ เป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลบาง แห่งขึ้นเป็นเทศบาลตำบล คือ เทศบาลตำบลกระบินทร์ เทศบาลโคกสำโรง เทศบาลตำบลบัวใหญ่ เป็นต้นและกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาลเมืองขึ้น ในท้องถื่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาลและสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่จึงคงอยู่ ภายใต้การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ไขความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถื่นในเขตเทศบาล และสุขาภิบาล กับท้องถื่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ ส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถื่นที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาล และเขตสุขาภิบาล

นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถื่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทย จะอยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การปกครองท้องถื่น ไม่รูปใดก็รูปหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถื่น รูปพิเศษ ได้แก่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 ทั้งนี้ เนื่องจาก กรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว ที่มีลักษณะพิเศษ และใช้รูปแบบการบริหาร โดยการจ้างผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่า ไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึงมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลง ให้เป็นเทศบาลนคร

ในปี พ.ศ.2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถื่นในส่วนพื้นที่ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบัน กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถื่นรูปแบบใหม่ที่เล็ก และใกล้ชิดประชาชนในท้องถื่นมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วยแต่ให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในกิจการ ที่ อบต. ดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกัน ระหว่าง อบต. หลายแห่งเป็นต้น

ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีระบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ  
 กรุงเทพมหานคร  
 เมืองพัทยา  
 เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล)  
 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)  
 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

## 5.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

5.2.1 ปรัชญา แนวคิด ขององค์การปกครองท้องถิ่น โดยที่ “กฎหมายการปกครองท้องถิ่น” แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั่นเอง เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วย และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น”

ดังนั้น กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์ กระจายอำนาจบริหาร ไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลาง มีอำนาจบังคับบัญชา เหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีความอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎร ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นหลักประกันแก่ราษฎร ในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมีอำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจแก่ราชการส่วนกลาง ให้กระทำได้ ไว้อย่างชัดเจนด้วย

แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า "ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระ แก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น" และมาตรา 283 วรรค 2 "การกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็น ไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของ



ประเทศโดยรวม ทั้งนี้จะกระทบถึงสาระสำคัญ แห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้"

ดังนั้น แนวคิดพื้นฐาน ของระบบการปกครองท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่าเป็นระบบของการกระจายอำนาจทางการปกครอง ไปสู่ท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ ได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชนในระดับท้องถิ่นราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแล และให้ความช่วยเหลือท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบาย และการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ ในระดับหนึ่ง

5.2.2 องค์การปกครองท้องถิ่น รากฐานระบบประชาธิปไตย จากเจตนารมณ์ของกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์การปกครองท้องถิ่นไทย หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่ง ก็คือ "ราชการส่วนท้องถิ่น" จึงถูกจัดตั้งขึ้น บนพื้นฐานของแนวความคิดในการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ที่ต้องการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงถือได้ว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรากฐานของ ระบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นกลไกการปกครอง ที่จะ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตน ได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมาจากประชาชน ดำเนินกิจการ เพื่อประชาชน และ โดยการกำกับดูแลของประชาชน องค์การปกครองท้องถิ่น จึงเป็นกลไกของการมีส่วนร่วมในเชิงปกครอง หรือในเชิงโครงสร้างของชุมชนท้องถิ่น

5.2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์การปกครองท้องถิ่น เมื่อก้าวในเชิงโครงสร้างขององค์การปกครองท้องถิ่น ก็พบว่า ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 285 กำหนดให้ "องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น"

ดังนั้น องค์การปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป จึงจะแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สภาท้องถิ่น มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการ ตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณประจำปี ที่ฝ่ายบริหารเสนอ และเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หรือพระราชบัญญัติ

อื่นๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็น กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้น ได้ยึดถือปฏิบัติ หรือเป็นกติกาของสังคม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้ อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการ กิจการต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการ ให้เกิดการบังคับใช้ตามกฎหมายท้องถิ่น ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุง สุข และคุ้มครองประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

นอกจากนั้น สภาท้องถิ่นยังมีบทบาทในการตรวจสอบการบริหาร จัดการ ของคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ แผนงาน โครงการ และการตั้งกระทู้ถาม กรณีที่สงสัย หรือให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ แก่ คณะกรรมการบริหารฯ ได้

5.2.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนใน ฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วน ร่วมได้ ดังนี้ คือ

1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็น สมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนา ให้ สอดคล้องกับความต้องการ ของตนเอง และชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้ง ให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้

2) การเสนอความต้องการ ต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณา กำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน / โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของ คนในชุมชนการตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การปกครอง ท้องถิ่นประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม / ชมรมหรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชน ท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนก็ได้

เลือกไป รวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

3) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

4) การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้ องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับประชาชนได้เป็นที่พึงและเป็นหัว หอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครอง ท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครอง ท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันกับประชาชนได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงาน ในลักษณะ "ประชาสังคม" กล่าวคือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กร หรือ ชมรม หรือ กลุ่มต่างๆ อย่าง หลากหลายตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนด วิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตามกำกับ การ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์ภาคีหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่างๆ ของ ชุมชนนั้น ในการดำเนินการพัฒนา (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 หน้า 6-12)

## 6. ข้อมูลสำนักงานเทศบาลเมืองสุโขทัยธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

### ประวัติหน่วยงาน

เทศบาลเมืองสุโขทัยธานี ถือกำเนิดขึ้นมาในปีพุทธศักราช 2480 โดยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองสุโขทัยธานี จัดหวัดสวรรคโลก (อำเภอสวรรคโลกในปัจจุบัน) และได้ทรงประกาศให้จัดตั้งเทศบาลเมืองสุโขทัย เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2480 โดยให้ตั้งอยู่ ณ ตำบลสุโขทัยธานีอำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสวรรคโลก ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2482 ทางการได้ยุบจังหวัดสวรรคโลกมาเป็นจังหวัดสุโขทัย

ส่วนจังหวัดสวรรคโลกมีฐานะเป็นอำเภอชั้นเอกของจังหวัดสุโขทัยปัจจุบันนี้ ขณะนั้นเทศบาลฯ มีพื้นที่ 1.1 ตารางกิโลเมตร ต่อมาปีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2509 เป็นพื้นที่ประมาณ 3.5 ตารางกิโลเมตร (คือพื้นที่ปัจจุบัน) เมื่อเริ่มตั้งเทศบาลฯ ขึ้นนั้น พระศิริสมารังค์ (จ่าง จันทนจินดา) เป็นนายกเทศมนตรีคนแรกของเทศบาลแห่งนี้ โดยดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 9 กันยายน 2482 จึงพ้นตำแหน่งนายกเทศมนตรี และได้มีคณะเทศมนตรีรุ่นต่อๆ มาเข้ามาบริหารและสร้างความเจริญให้แก่ท้องที่เทศบาลแห่งนี้ สำหรับตัวอาคารสำนักงานเทศบาลนั้น เมื่อแรกเริ่มตั้งเทศบาลขึ้นครั้งแรก ยังไม่มีตัวสำนักงาน ได้อาศัยศาลารมย์ซึ่งตั้งอยู่หน้าศาลากลางจังหวัดสุโขทัย ริมถนนนิกรเกษม เป็นสำนักงานเทศบาล โดยใช้ไม้ตีฝาเป็นห้องๆ ไปได้ทำงานอยู่ ณ ที่นี้ 1 ปีเศษ ในปี พ.ศ.2482 ทางราชการได้สั่งปิดโรงเรียนจีน (กวางตง) เทศบาลจึงได้ติดต่อผู้จัดการ โรงเรียนกวางตง เพื่อขอยืมสถานที่โรงเรียน เป็นที่ทำงานของเทศบาล ซึ่งผู้จัดการ โรงเรียนกวางตงยินยอมให้ใช้โรงเรียนกวางตงเป็นสำนักงานเทศบาลได้ จึงได้ย้ายสำนักงานมาเป็นครั้งที่ 1 ในปี พ.ศ.2484 มาอยู่ ณ โรงเรียนกวางตง ทั้งนี้เพราะศาลารมย์นั้นคับแคบมาก สำนักงานเทศบาลตั้งอยู่ ณ โรงเรียนกวางตงได้ประมาณ 3 ปี ผู้จัดการ โรงเรียนกวางตงก็ยื่นความจำนงจะขอสถานที่คืนเพื่อเปิดเป็นโรงเรียนต่อไป พอถึงขณะนั้น นางดี สุวรรณภาชน์ ได้มีจิตศรัทธาอุทิศบ้านไม้ชั้นเดียวแบบเรือนแพพื้นกระดาน ฝากระดาน จำนวน 1 หลัง ให้แก่เทศบาลเทศบาลจึงได้ดัดแปลงทำขึ้นใหม่ และกั้นฝาเป็นห้องในบริเวณที่ดินของเทศบาลด้านเหนือ และได้ย้ายสำนักงานจาก โรงเรียนกวางตงมาอยู่ ณ สำนักงานแห่งใหม่นี้ ซึ่งเป็นการย้ายครั้งที่ 3 อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองสุโขทัยธานีหลังที่ 3 สร้างในสมัย นายสวน สิงหรงค์ เป็นนายกเทศมนตรีเป็นอาคารไม้ชั้นเดียว ใต้ถุนสูง รื้อเพราะชำรุดทรุดโทรมมาก สำนักงานหลังนี้ได้ใช้เป็นสำนักงานมาเป็นเวลา 14 ปีเศษ ตัวอาคารก็ทรุดโทรมลงมาก ประกอบกับคับแคบลง จึงได้คิดหาทางก่อสร้างตัวสำนักงานเทศบาลขึ้นใหม่ให้เป็น แบบทันสมัย เทศบาลจึงได้ก่อสร้างตัวสำนักงานขึ้นใหม่เป็น

อาคารไม้สองชั้น แบบมาตรฐาน เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2501 และได้สร้างเสร็จเมื่อวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ.2502

### ที่ตั้ง

เทศบาลเมืองสุโขทัยธานี ตั้งอยู่ในเขตตำบลธานี อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย มีพื้นที่ 3.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,187.5 ไร่ ตามลักษณะภูมิศาสตร์จัดอยู่ในส่วนของภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทยตามแนวละติจูดที่ 17 องศาเหนือ 10 ลิปดา และลองจิจูด 99 องศาตะวันออก 48 ลิปดา ห่างจากกรุงเทพมหานครตามระยะทางหลวงแผ่นดินประมาณ 440 กิโลเมตร

### จำนวนประชากร

จำนวนประชากรทั้งหมด 14,106 คน แยกเป็นชาย 6,602 คน และหญิง 7,504 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 7,065 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ย 4,030.28คน/ตร.กม. (ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร ณ เดือนตุลาคม 2563)

### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือติดต่อกับอบต.ปากแคว

ทิศใต้ติดต่อกับอบต.ยางซ้าย

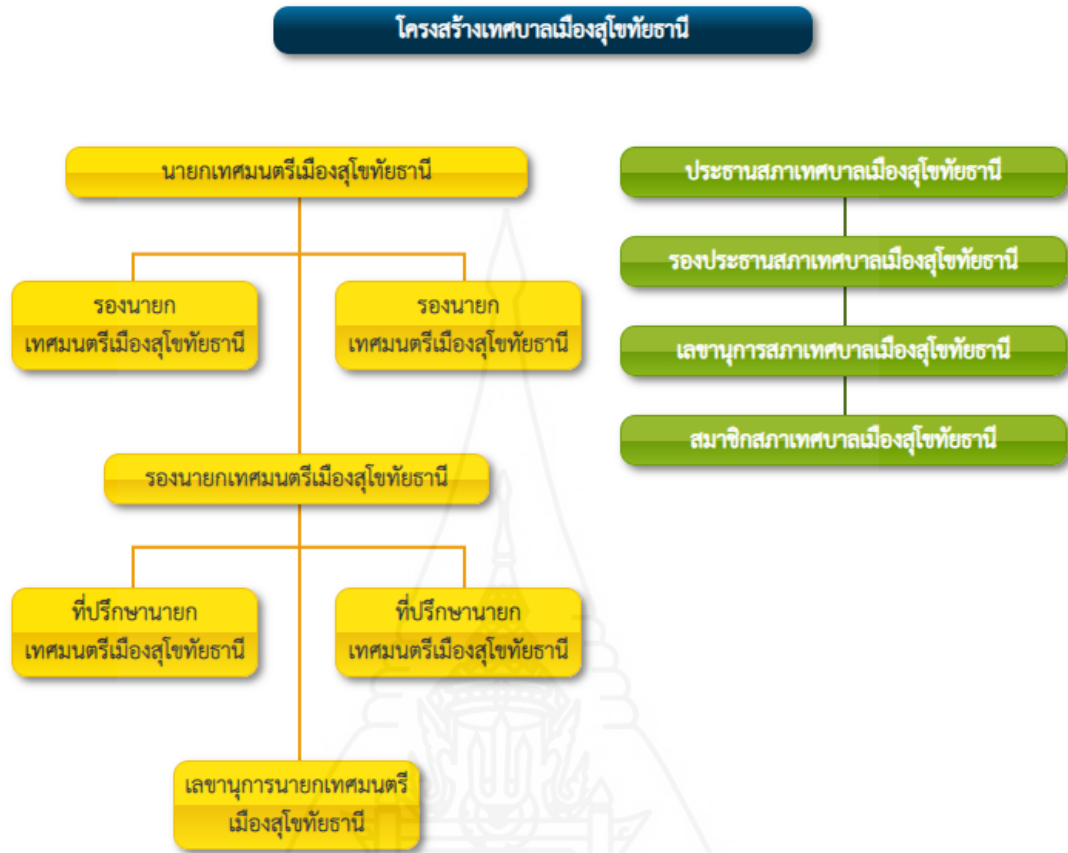
ทิศตะวันออกติดต่อกับอบต.บ้านหลุม

ทิศตะวันตกติดต่อกับเทศบาลตำบลบ้านกล้วย

### พันธกิจ

- จัดให้มีและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
- จัดให้มีระบบป้องกันอุทกภัย และสาธารณภัย
- ส่งเสริมและบำรุงการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาเด็ก เยาวชน การกีฬา และการท่องเที่ยว
- ส่งเสริม ด้านสุขอนามัยของประชาชน
- ป้องกันและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมด้านสวัสดิการสังคม แก่ เด็ก เยาวชน สตรี และผู้ด้อยโอกาส
- ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารท้องถิ่น
- จัดให้มีสถานที่ และเครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น
- บริหารจัดการด้านการคลังอย่างมีประสิทธิภาพ

## โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุตสะอาด, และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์(2556)ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจเต็มที่ และรวดเร็ว รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนและง่าย รวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

**วิวิศนา ทับทิม, และคณะ (2556)** ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คนผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลกมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเชี่ยวชาญ ด้านการเข้าถึงบริการได้ ด้านความกระตือรือร้น และด้านความเข้าใจลูกค้าผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สุเมศวร์ เลือทอง,และคณะ (2556)** ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 266 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมากคือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556)** ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน (17 หมู่บ้าน) รวมไม่น้อยกว่า 385 คนผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการ

อุปโภคบริโภค รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

**ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557)** ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363คน จาก 7หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

**อมรรัตน์ บุญมา (2557)** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบพบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

**เสรี วรพงษ์ (2558)** ได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม พบว่า การพัฒนาแนวทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม จะพบว่า ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถสรุปได้ว่า การที่นำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศจะมีองค์ประกอบหลักอยู่สามประการ ได้แก่ 1) บุคลากร ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรู้ ทักษะ ทักษะการมีส่วนร่วม และความสามารถในการประเมินผลตนเองด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2) สภาพแวดล้อม และ 3) การระดมทุนการทำงานหรือ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีประเด็นแยกย่อยออกแต่ละประเด็นประเด็นสุดท้าย จะพบว่าอุปสรรคและข้อเสนอแนะ นั้น จะ เป็น ไป ใน ส่วน ของ การ จัด การ ใน ด้าน การ บริหาร ภาย ใน องค์กร ซึ่ง จะ ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนต้องการให้หน่วยงานการให้บริการประชาชนปฏิบัติงานอย่างมีใจบริการ กับประชาชนทุกคน

**Chong (2006)** ได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เครื่องมือที่ใช้คือ SERVQUAL, 5-dimension, 7-point likert scale ผู้วิจัยทำการวัดบริการระดับสูง (MSS) ในสองช่วงเวลาคือในปี 1993 และ 1997 เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิจัยที่พบคือ การรับรู้ผลลัพธ์การบริการของนักศึกษาลดลง โดยที่ปี 1993 มีค่าเฉลี่ย 4.86 ในขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 การลดลงนี้เกิดขึ้นในทุก ๆ มิติ ซึ่งมิติที่มีการลดลงมากที่สุดคือ ลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่น ค่าคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยทุกมิติลดลงจากปี 1993 มีค่าเฉลี่ย -1.23 ขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ย -1.31 ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของสถาบันการศึกษาแห่งนี้ลดลงในการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา ผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้บริหารสถาบันการศึกษาแห่งนี้มุ่งปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านลักษณะทางกายภาพ และมิติด้านความเชื่อมั่น ที่มีค่าคะแนนคุณภาพบริการลดลงมากที่สุด

**Boshoff, and Gray (2004, pp. 27-37; อ้างถึงในศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554, น. 24)** ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าและการตัดสินใจใช้บริการของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในทวีปอเมริกาใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า คุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าจะสามารถเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้าได้โดยความจงรักภักดีของลูกค้าวัดจากการตัดสินใจใช้บริการ โดยศึกษาจากผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการคือ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจของทีมงาน จะ มี ผล ทาง บวก ต่อ ความ จง รัก ภัก ดี ของ ลูก ค้า และ ความ พึง พ้อ ใจ สะ สม ของ ลูก ค้า ได้ ส่วน ปัจจัย ที่มี ผล ความ พึง พ้อ ใจ ของ ลูก ค้า นั้น คือ อาหาร ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและความพึงพอใจสะสมของลูกค้า

**O'Neill (2003)** ได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการ ณ มหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย โดยการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเป็น 2 ช่วงเวลาคือ ช่วงแรกศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1 และช่วงที่ 2 ศึกษาหลังจากทำการเก็บข้อมูลครั้งแรกประมาณ 1 เดือน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนคุณภาพบริการเมื่อทำการวัดครั้งแรกได้เท่ากับ 4.13 และครั้งที่ 2 ได้เท่ากับ 3.92 โดยคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการได้ลดลง ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความคาดหวัง

ที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาส่งผลให้การรับรู้ผลลัพธ์บริการในมุมมองของนักศึกษามีค่าลดลงโดยผู้วิจัยได้อธิบายในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ว่า การที่ลูกค้าประเมินข้อมูลที่ได้รับมาใหม่หรือครั้งที่ 2 ลูกค้าจะเพิ่มความคาดหวังขึ้นเป็นทวีคูณ เป็นสาเหตุให้ค่าคะแนนคุณภาพบริการที่ทำการวัดในครั้งที่ 2 มีค่าลดลง ดังนั้น องค์กรผู้ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการที่เพียงแคให้ตรงตามที่ได้สัญญาไว้เท่านั้นไม่ได้ แต่ยังคงต้องส่งมอบงานบริการให้ตรงกับความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของนักศึกษาอีกด้วย

สรุปได้ว่า การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ที่หาระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยของผู้มารับบริการนั้น ได้รับการบริการในด้านต่างๆตลอดจนการสร้างแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยให้เกิดขึ้นกับประชาชนอีกหลายด้านคือเช่น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) การดำเนินการทางการเมืองในท้องถิ่นควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้ประชาชนให้เกิดการยอมรับและได้รับความเห็นชอบจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ด้านตัวเจ้าหน้าที่เองควรมีอัธยาศัยเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้สะดวก รวดเร็ว สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติในการให้บริการคือ มีการบริการที่เท่าเทียมกัน

### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่วิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ประมาณจำนวน 1,600 คนต่อเดือน เฉลี่ย 400 คนต่อสัปดาห์(เทศบาลเมืองสุโขทัย)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550, น. 252) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 200 ตัวอย่าง

ใช้สูตรของ Taro Yamane

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = ขนาดประชากรคือ ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองสุโขทัย 1,600 คนต่อเดือน เฉลี่ยสัปดาห์ละ 400 คน

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$\begin{aligned} \text{จะได้} \quad n &= \frac{400}{1+(400 \times e^2)} \\ &= 200 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง แต่ทางผู้วิจัยกำหนดให้มีตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด(Close ended question) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นการกำหนดเกณฑ์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อควบคุมการตอบแบบเรตติ้งสเกล (Rating scale) 5scales ให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยซึ่งผู้วิจัยใช้มาตรวัดตามแนวของลิเคิร์ต(Linkert Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด ประกอบด้วยประเด็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ 5 ด้าน มีจำนวน 36 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)จำนวน 7 ข้อ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)จำนวน 8 ข้อ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)จำนวน 7 ข้อ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) จำนวน 6 ข้อ
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยซึ่งผู้วิจัยใช้มาตรวัดตามแนวของลิเคิร์ต(Linkert Rating Scale)

โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด มีจำนวน 25 ข้อ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมืองจังหวัดสุโขทัย

ลักษณะแบบสอบถามใช้วิเคราะห์ในตอนที่ 2-3 แบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับของคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถามและผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ทำการแจกแบบสอบถามกับที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ตามที่ได้กำหนดไว้ในวิธีสุ่มตัวอย่าง โดยให้ตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบ ในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับ

3.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ในการสัมภาษณ์จาก ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยสัมภาษณ์หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระบุถึงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือวิธีการจัดกระทำข้อมูลสถิติที่ใช้

#### 3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) ได้แก่

- (1) ค่าร้อยละ(Percentages)
- (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) ( $\bar{X}$ )
- (3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- (4) ความถี่ (frequency)

3.4.2 การทดสอบสมมติฐานด้วย *t-test* เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยโดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่มีเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยต่างกัน

3.4.4 การทดสอบสมมติฐานด้วย *One-Way ANOVA : F-test* และ *LSD. (Least-significant different)* เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่มีปัญหาการให้บริการต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยอำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยต่างกันและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure (Least-Significant Diferent)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยและเพื่อให้การวิจัยเป็นตามวัตถุประสงค์ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของศึกษาการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยดังนี้คือจำนวน 200 คน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์การให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
3. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Mean	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับการตัดสินใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
SS	แทน	ผลรวมของความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Df	แทน	ค่าระดับชั้น
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



## 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่างของประชากรที่ใช้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	98	49.0
หญิง	102	51.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเพศชาย 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	25	12.5
31-40 ปี	106	53.0
41-50 ปี	39	19.5
มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	30	15.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ อายุไม่เกิน 30ปี จำนวน 25คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	15	7.5
เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	27	13.5
พนักงานบริษัทเอกชน	43	21.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	24.0
เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่	67	33.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	17	8.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	17.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	42	21.0
อุปริญญาหรือปวส.	42	21.0
ปริญญาตรี	64	32.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อุปริญญาหรือปวส. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ ประถมศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	71	35.5
15,001 – 20,000 บาท	67	33.5
20,001 – 25,000 บาท	62	31.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาทจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา 15,001 – 20,000 บาทจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ตามลำดับ

## 2. ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย โดยใช้สรุปลำดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏดังตารางที่ 4.6-4.11

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. พนักงานเทศบาลบริการประชาชน โดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ	2.53	.664	น้อย	3
2. พนักงานเทศบาล มีความชำนาญ ในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้	2.01	.874	น้อย	4
	2.00	.626	น้อย	5

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
3. ความเหมาะสม ความสะดวกใน การติดต่อของทำเลที่ตั้ง	1.92	.971	น้อย	6
4. มีการจัดสถานที่พักรอคอยระหว่าง รอการให้บริการ	2.65	1.069	ปานกลาง	2
5. การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.82	.993	ปานกลาง	1
6. อาคารสถานที่มีความมั่นคง แข็งแรง	1.89	.822	น้อย	7
7. สถานที่ที่มีที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการ				
<b>รวม</b>	<b>2.25</b>	<b>.356</b>	<b>น้อย</b>	

จากตารางที่ 4.6 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ( Mean = 2.25 และ S.D. = .356) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง ( Mean = 2.82 และ S.D. = .993) รองลงมาคือการตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ( Mean = 2.65 และ S.D. = 1.069) และพนักงานเทศบาลบริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ ( Mean = 2.53 และ S.D. = .664) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ (ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน)	4.16	.817	มาก	2
2. การให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อขอรับ บริการ/การประชาสัมพันธ์	4.32	.741	มากที่สุด	1
3. พนักงานเทศบาลให้บริการประชาชน อย่างมีความเสมอภาคแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ทุกคน	3.97	.929	มาก	5
4. ความรวดเร็ว/คุณภาพ/ความถูกต้อง ของการบริการที่ได้รับ	4.07	.888	มาก	3
5. ผู้รับบริการ ได้รับบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ	3.94	1.052	มาก	6
6. เทศบาลมีเอกสารและแบบฟอร์ม ต่างๆไว้บริการประชาชนเพื่อไม่ให้เกิด ปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ	3.99	.848	มาก	4
7. เทศบาลมีกระบวนการบริการที่เป็น ระบบระเบียบน่าเชื่อถือ	3.82	.983	มาก	8
8. เทศบาลมีรูปแบบการให้บริการที่ ทันสมัย	3.95	.909	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>.671</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.7 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 4.02 และ S.D. = .671) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการ/การประชาสัมพันธ์ ( Mean = 4.32 และ S.D. = .741) รองลงมาความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ (ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน) ( Mean = 4.16 และ S.D. = .817) และความรวดเร็ว/คุณภาพ/ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ ( Mean = 4.07 และ S.D. = .888)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการ ตลอดเวลา	4.02	.885	มาก	6
2. เทศบาลจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ	4.14	.886	มาก	2
3. เทศบาลจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการ และผู้สูงอายุ เช่น มีทางขึ้นสำหรับวีลแชร์มีลิฟท์	4.24	.887	มากที่สุด	1
4. มีหน่วยบริการฉุกเฉิน เช่น รถรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน	4.02	.896	มาก	5
5. เทศบาลมีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการจากเทศบาลที่ชัดเจน เข้าใจ	4.07	.914	มาก	4
6. เทศบาลดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี	4.09	.920	มาก	3
7. เทศบาลมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที				
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.744</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 4.07 และ S.D. = .744) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีหน่วยบริการฉุกเฉิน เช่น รถรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ( Mean = 4.24 และ S.D. = .887) รองลงมาเทศบาลจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการ และผู้สูงอายุ เช่น มีทางขึ้น-ลงสำหรับวีลแชร์มีลิฟท์ ( Mean = 4.14 และ S.D. = .886) และเทศบาลมีการแจ้ง

ให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใดเช่นจะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที (Mean= 4.09 และ S.D. = .920)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. แบบฟอร์มต่างๆมีมากเพียงพอ และง่ายต่อการกรอกข้อมูล	4.25	.754	มากที่สุด	1
2. เทศบาลแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึงเช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียมบตลงโทษ ฯลฯ	4.20	.837	มากที่สุด	3
3. เทศบาลมีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง	4.11	.823	มาก	4
4. การติดต่อสื่อสารกระทำได้สะดวก รวดเร็วมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อบริการอย่างเพียงพอแก่ผู้ที่มาใช้บริการ	4.07	.922	มาก	5
5. เทศบาลมีเบอร์โทรศัพท์ สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา	4.01	.935	มาก	6
6. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	4.24	.783	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>.697</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.9 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (Mean = 4.14 และ S.D. = .697) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แบบฟอร์มต่างๆมีมากเพียงพอ และง่ายต่อการกรอกข้อมูล (Mean = 4.25 และ S.D. = .754) รองลงมามีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน (Mean = 4.24 และ S.D. = .783) และ

เทศบาลแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึงเช่น กำหนดการเสี่ยภาษี อัตราค่าธรรมเนียมบตลงโทษ ฯลฯ ( Mean = 4.20 และ S.D. = .837)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ	4.24	.828	มากที่สุด	3
2. พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความถูกต้องครบถ้วน	4.25	.800	มากที่สุด	2
3. พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.28	.783	มากที่สุด	1
4. จำนวนเจ้าพนักงานเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	4.23	.806	มากที่สุด	4
5. พนักงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ท่านได้	4.18	.813	มาก	5
6. พนักงานเทศบาลให้ความสำคัญต่อคำร้องขอผู้รับบริการ	4.15	.876	มาก	6
7. พนักงานให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง	4.08	.870	มาก	7
8. พนักงานเทศบาลยอมรับคำติชมพร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ	4.03	.910	มาก	8
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>.719</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 4.17 และ S.D. = .719) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พนักงานให้การต้อนรับ



โดยแสดงออกด้วยอักษยาศัยไมตรี ( Mean = 4.28 และ S.D. = .783) รองลงมาพนักงานให้บริการแก้  
 ท่านด้วยความถูกต้องครบถ้วน ( Mean = 4.25 และ S.D. = .800) และพนักงานให้บริการแก้ท่าน  
 ด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ ( Mean = 4.24 และ S.D. = .828)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการของเทศบาลเมือง  
 สุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

การบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.25	.356	น้อย	5
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.02	.671	มาก	4
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.07	.744	มาก	3
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.14	.697	มาก	2
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.17	.719	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>.511</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.14 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย  
 การบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 3.73 และ S.D. = .511)  
 เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ( Mean = 4.17 และ S.D. = .719)  
 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ( Mean = 4.14 และ S.D. = .697) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ  
 ( Mean = 4.07 และ S.D. = .744)ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( Mean = 4.02 และ S.D. = .671) และความ  
 เป็นรูปธรรมของการบริการ ( Mean = 2.25 และ S.D. = .356)

### 3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย โดยใช้สຽรค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏดังตารางที่ 4.12-4.17

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ควรพัฒนาบุคลากรในการใช้งานร่วมกันแบบออนไลน์การใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่การทำงานออนไลน์	2.53	.664	น้อย	2
2. ควรพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	2.01	.874	น้อย	3
3. ควรพัฒนาจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรระดับ ปฏิบัติงาน	2.00	.626	น้อย	4
4. ควรพัฒนาจัดทำระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อปรับปรุงข้อมูลของระบบสารสนเทศฯ ของเทศบาลเมืองสุโขทัยให้สอดคล้องกับของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เช่น e-plan' e-lass, ข้อมูลกลาง	1.92	.971	น้อย	5
5. ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้าน ICT อย่างแท้จริง	2.82	1.069	ปานกลาง	1
<b>รวม</b>	<b>2.22</b>	<b>.356</b>	<b>น้อย</b>	

จากตารางที่ 4.12 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 2.22 และ S.D. = .382) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้าน ICT อย่างแท้จริง ( Mean = 2.65 และ S.D. = 1.069) รองลงมาควรพัฒนาจัดทำระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อปรับปรุงข้อมูลของระบบ สารสนเทศฯ ของเทศบาลเมืองสุโขทัย ให้สอดคล้องกับของกรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น เช่น e-plan' e-lass, ข้อมูลกลาง ( Mean = 2.53 และ S.D. = .664) และควรพัฒนาบุคลากรในการใช้งานร่วมกันแบบออนไลน์การใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่การทำงานออนไลน์ ( Mean = 2.01 และ S.D. = .874)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ควรพัฒนาคุณภาพของการดำเนินการ ด้านงานสังคมสงเคราะห์เช่น การ ช่วยเหลือผู้ทุพพลภาพ การช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยการช่วยเหลือผู้สูงอายุใน เทศบาลเมืองสุโขทัย	4.16	.817	มาก	2
2. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุง ระบบ แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ของ เทศบาลเมืองสุโขทัย	4.32	.741	มากที่สุด	1
3. ควรมีการพัฒนาผู้บริหารให้การ สนับสนุนการดำเนินงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดีเพื่อให้ มีประโยชน์ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เทศบาลเมืองสุโขทัย	3.97	.929	มาก	4
4. ควรมีการพัฒนาพนักงานเทศบาล มี ความชำนาญในการให้บริการ สามารถ ชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้ คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้	4.07	.888	มาก	3

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความเชื่อถือว่าว่างใจได้	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
5.ควรมีการพัฒนาพนักงานให้บริการ ที่ถูกต้องรวดเร็วกระตือรือร้นและเอา ใจใส่ตลอดเวลาที่ให้บริการ	3.94	1.052	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>.695</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.13 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเชื่อถือว่าว่างใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 4.09 และ S.D. = .695) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ของเทศบาลเมืองสุโขทัย ( Mean = 4.32 และ S.D. = .741) รองลงมาควรมีพัฒนาคุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์เช่น การช่วยเหลือผู้ทุพพิกข การช่วยเหลือผู้ประสบภัยการช่วยเหลือผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองสุโขทัย ( Mean = 4.16 และ S.D. = .817) และควรมีการพัฒนาพนักงานเทศบาล มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ( Mean = 4.07 และ S.D. = .888)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ควรมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการ ให้บริการล่วงหน้า	4.02	.885	มาก	4
2. ควรมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ ในช่องทางต่างๆ เช่น กล่องความคิดเห็น หรือในเว็บไซต์	3.96	.873	มาก	5

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
3. ควรมีการอัปเดตข้อมูลผ่านเว็บไซต์ข้อเทศบาลเมืองสุโขทัยตลอดเวลาราชการเพื่อประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว	4.14	.886	มาก	2
4. ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรบางส่วนให้สามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้	4.24	.887	มากที่สุด	1
5. ควรมีการพัฒนาจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปรับปรุงพัฒนาระบบ ICT	4.02	.896	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.741</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.14 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 4.07 และ S.D. = .741) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรบางส่วนให้สามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ( Mean = 4.24 และ S.D. = .887) รองลงมาควรมีการอัปเดตข้อมูลผ่านเว็บไซต์ข้อเทศบาลเมืองสุโขทัยตลอดเวลาราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ( Mean = 4.14 และ S.D. = .886) และควรมีการพัฒนาจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปรับปรุงพัฒนาระบบ ICT ( Mean = 4.02 และ S.D. = .896)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ควรพัฒนาพื้นที่โดยรอบให้มีความร่มรื่น ความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.25	.754	มากที่สุด	1
2. ควรจัดทำ website ของเทศบาลเมืองสุโขทัยให้มีความทันสมัย	4.20	.837	มากที่สุด	2
3. ควรพัฒนาให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	.823	มาก	3
4. ควรพัฒนาความรู้ความสามารถด้าน ICT ให้แก่บุคลากรระดับปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุโขทัย	4.07	.922	มาก	4
5. ควรมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์กลางสำหรับการสร้างระบบคลังข้อมูล และฐานองค์ความรู้ยังไม่ได้รับการพัฒนา	4.01	.935	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>.720</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.15 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 4.14 และ S.D. = .783) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรพัฒนาพื้นที่โดยรอบให้มีความร่มรื่น ความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ( Mean = 4.25 และ S.D. = .754) รองลงมาควรจัดทำ website ของเทศบาลเมืองสุโขทัยให้มีความทันสมัย ( Mean = 4.20 และ S.D. = .837) และควรพัฒนาให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( Mean = 4.11 และ S.D. = .823)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ควรมีการพัฒนาพนักงานให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง	4.24	.828	มากที่สุด	4
2. ควรมีการพัฒนาพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน	4.25	.800	มากที่สุด	3
3. ควรมีการพัฒนาพนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.28	.783	มากที่สุด	2
4. ควรมีการจัดจำนวนเจ้าพนักงานเพียงพอกับผู้ให้บริการ	4.28	.806	มากที่สุด	1
5. ควรมีการจัดอบรมให้พนักงานเทศบาลยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ	4.23	.813	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.714</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.16 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( Mean = 4.17 และ S.D. = .719) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น 3 ลำดับแรก พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรมีการจัดจำนวนเจ้าพนักงานเพียงพอกับผู้ให้บริการ ( Mean = 4.28 และ S.D. = .806) รองลงมาควรมีการพัฒนาพนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี ( Mean = 4.28 และ S.D. = .783) และควรมีการพัฒนาพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน ( Mean = 4.25 และ S.D. = .800)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา  
ของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

แนวทางการพัฒนาการบริการ	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.22	.382	น้อย	5
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.09	.695	มาก	4
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.07	.741	มาก	3
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.12	.720	มาก	2
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.23	.714	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>.501</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.17 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย การบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (Mean = 3.74 และ S.D. = .501) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Mean = 4.23 และ S.D. = .714) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Mean = 4.12 และ S.D. = .720) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Mean = 4.07 และ S.D. = .741) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Mean = 4.09 และ S.D. = .695) และความ เป็นรูปธรรมของการบริการ (Mean = 2.22 และ S.D. = .382)



#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ทำการทดสอบสมมติฐานที่ว่าผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการแตกต่างกัน ด้วยค่าสถิติ (T-test) สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ส่วนการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test) สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มเป็นต้นไป ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**สมมติฐานที่ 1.1** ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามเพศ

การให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย	เพศ	Mean	S.D.	t	Sig.	ผลการ
						ทดสอบสมมติฐาน
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ชาย	2.27	.357	.629	.530	ไม่แตกต่าง
	หญิง	2.24	.356			
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ชาย	4.08	.614	1.263	.208	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.96	.719			
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ชาย	4.09	.730	.313	.754	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.06	.760			
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ชาย	4.17	.707	.598	.550	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.11	.690			
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ชาย	4.14	.732	.556	.579	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.20	.709			
รวม	ชาย	3.75	.488	.516	.607	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.71	.535			

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ใช้บริการเพศชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการทั้ง 5 ขั้นตอน สูงกว่าผู้ใช้บริการเพศหญิง

**สมมติฐานที่ 1.2** ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอายุ

การให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.753	3	.251	2.009	.114
	ภายในกลุ่ม	24.500	196	.125		
	รวม	25.253	199			
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.771	3	.590	1.316	.270
	ภายในกลุ่ม	87.938	196	.449		
	รวม	89.709	199			
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.496	3	.832	1.513	.212
	ภายในกลุ่ม	107.785	196	.550		
	รวม	110.281	199			
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.346	3	1.782	3.813	.011*
	ภายในกลุ่ม	91.600	196	.467		
	รวม	96.947	199			
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.588	3	.863	1.685	.172
	ภายในกลุ่ม	100.363	196	.512		
	รวม	102.951	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.493	3	.498	1.926	.127
	ภายในกลุ่ม	50.641	196	.258		
	รวม	52.134	199			

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยทำการจับรายคู่ด้วยสูตร LSD (ดังตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่อายุกับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	อายุ			
		ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
		4.18	4.27	3.99	4.07
ไม่เกิน 30 ปี	4.18		.1496	.2487	.1388
31-40 ปี	4.27	.1496		.3984*	.2885*
41-50 ปี	3.99	.2487	.3984*		.1098
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4.07	.1388	.2885*	.1098	

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างอายุกับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Difference : LSD) พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 มีความคิดเห็นมากกว่า อายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.014	4	.004	.027	.999
	ภายในกลุ่ม	25.239	195	.129		
	รวม	25.253	199			
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.572	4	.643	1.439	.223
	ภายในกลุ่ม	87.137	195	.447		
	รวม	89.709	199			
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.244	4	.561	1.013	.402
	ภายในกลุ่ม	108.037	195	.554		
	รวม	110.281	199			
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.926	4	.981	2.057	.088
	ภายในกลุ่ม	93.021	195	.477		
	รวม	96.947	199			
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.138	4	.534	1.034	.391
	ภายในกลุ่ม	100.813	195	.517		
	รวม	102.951	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.620	4	.405	1.563	.186
	ภายในกลุ่ม	50.514	195	.259		
	รวม	52.134	199			

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.4** ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของกาบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.298	4	.074	.581	.677
	ภายในกลุ่ม	24.955	195	.128		
	รวม	25.253	199			
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.891	4	.723	1.623	.170
	ภายในกลุ่ม	86.818	195	.445		
	รวม	89.709	199			
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.234	4	.309	.552	.698
	ภายในกลุ่ม	109.046	195	.559		
	รวม	110.281	199			
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.415	4	.104	.209	.933
	ภายในกลุ่ม	96.532	195	.495		
	รวม	96.947	199			
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.669	4	.167	.319	.865
	ภายในกลุ่ม	102.283	195	.525		
	รวม	102.951	199			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาล เมืองสุโขทัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	.755	4	.189		
รวม	ภายในกลุ่ม	51.379	195	.263	.716	.582
	รวม	52.134	199			

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การให้บริการของเทศบาล เมืองสุโขทัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.136	2	.568		
	ภายในกลุ่ม	24.117	197	.122	4.639	.071
	รวม	25.253	199			
2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.305	2	.153		
	ภายในกลุ่ม	89.404	197	.454	.336	.715
	รวม	89.709	199			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาล เมืองสุโขทัย	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
3.การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.817	2	.408	.735	.481
	ภายในกลุ่ม	109.464	197	.556		
	รวม	110.281	199			
4.การให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.623	2	.811	1.677	.190
	ภายในกลุ่ม	95.324	197	.484		
	รวม	96.947	199			
5.การรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.663	2	1.332	2.616	.076
	ภายในกลุ่ม	100.288	197	.509		
	รวม	102.951	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.338	2	.169	.642	.527
	ภายในกลุ่ม	51.796	197	.263		
	รวม	52.134	199			

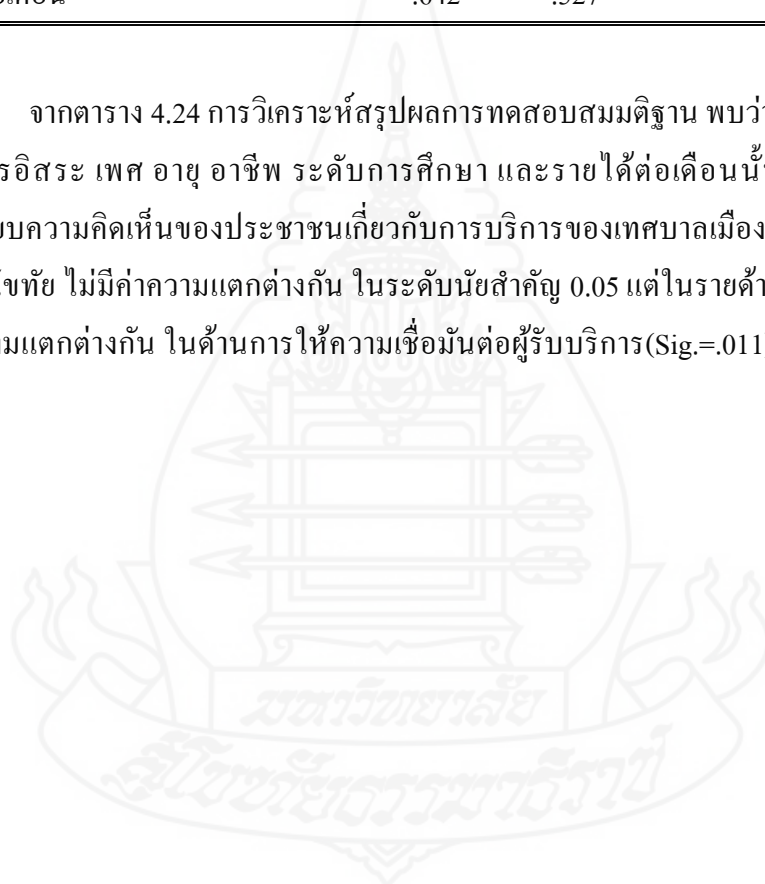
หมายเหตุ: มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรทดสอบ	ผลการทดสอบ				
	t	F	Sig	ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	.516		.607	✓	
อายุ		1.926	.127	✓	
อาชีพ		1.563	.186	✓	
ระดับการศึกษา		.716	.582	✓	
รายได้ต่อเดือน		.642	.527	✓	

จากตาราง 4.24 การวิเคราะห์สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมของแต่ละตัวแปรอิสระ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนนั้น มีผลการทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ไม่มีค่าความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ในรายด้านตัวแปรอิสระ อายุ พบค่าความแตกต่างกัน ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ(Sig.=.011) ในระดับนัยสำคัญ 0.05





## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อวิเคราะห์ระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย โดยวิธีการเก็บข้อมูลคือใช้แบบสอบถามจำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟและค่าแอลเอสดี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยมีดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีอาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท

1.2 ระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (Mean = 3.73 และ S.D. = .511) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นเรียงจากมากไปน้อย พบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Mean = 4.17 และ S.D. = .719) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Mean = 4.14 และ S.D. = .697) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Mean = 4.07 และ S.D. = .744) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Mean = 4.02 และ S.D. = .671) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Mean = 2.25 และ S.D. = .356) โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

1.3 ระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนา ควรมีการพัฒนาในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพราะมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยในเรื่องของการพัฒนาจัดทำระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อปรับปรุงข้อมูลของระบบสารสนเทศฯ

ของเทศบาลเมืองสุโขทัย ให้สอดคล้องกับของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พัฒนาในเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพพัฒนาบุคลากรในการใช้งานร่วมกันแบบระบบออนไลน์และควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้าน ICT อย่างแท้จริง

1.4 ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของการเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

1.4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

1.4.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน

1.4.3 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

1.4.4 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

1.4.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

## 2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยมีดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

1. ระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการบริการทั้ง 5 ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในรายข้อย่อยนั้นในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจาก ผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลเมืองสุโขทัยมีการให้บริการในเรื่อง สถานที่ที่มีที่จอดรถมีการจัดสถานที่พักรอคอยระหว่างรอการให้บริการความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้ง พนักงานเทศบาลมีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้พนักงานเทศบาลบริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญการตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และอาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363คน จาก 7หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการพบว่า ในภาพรวมของแต่ละตัวแปรอิสระ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีค่าความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ในรายด้านตัวแปรอิสระ อายุ พบค่าความแตกต่างกัน ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการอาจเนื่องมาจากอายุเป็นตัวกำหนดความคิดเห็นในการใช้บริการ เมื่อการติดต่อสื่อสารกระทำได้ดีสะดวก รวดเร็วมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อบริการอย่างเพียงพอแก่ผู้ที่มาใช้บริการสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2562 : บทคัดย่อ).คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่าและประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วงไม่เกิน 5,000 บาท

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

3. แนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย พบว่าแนวทางการพัฒนาการบริการทั้ง 5 ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในรายข้อย่อยนั้นในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลเมืองสุโขทัยมีการพัฒนาในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากยิ่งขึ้น ในเรื่องของการพัฒนาจัดทำระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อปรับปรุงข้อมูลของระบบสารสนเทศฯ ของเทศบาลเมืองสุโขทัย ให้สอดคล้องกับของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การพัฒนาในเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการพัฒนาบุคลากรในการใช้งานร่วมกันแบบระบบออนไลน์และควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้าน ICT อย่างแท้จริงมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเสรี วรพงษ์ (2558) ได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม พบว่า การพัฒนาแนวทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม จะพบว่า ข้อมูลที่ได้สามารถสรุปได้ว่า การที่ทำให้ไปสู่การบริการที่เป็นเลิศจะมียุทธศาสตร์ประกอบหลักอยู่สามประการ ได้แก่ 1) บุคลากร ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรู้ ทักษะการมีส่วนร่วม และความสามารถในการประเมินผลตนเองด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2) สภาพแวดล้อม และ 3) การระดมการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีประเด็นแยกย่อย

ออกแต่ละประเด็นประเด็นสุดท้าย จะพบว่าอุปสรรคและข้อเสนอแนะนั้นจะเป็นไปเป็นส่วนของการจัดการในด้านการบริหารภายในองค์กร ซึ่งจะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนต้องการให้หน่วยงานการให้บริการประชาชนปฏิบัติงานอย่างมีใจบริการ กับประชาชนทุกคน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

3.1.1 ในการจะจัดทำประชาสัมพันธ์แต่ละครั้งต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และที่สำคัญต้องสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนอยากเข้าร่วมในการแสดงข้อคิดเห็น

3.1.2 ผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ที่มีอำนาจควรมีการเพิ่มบทลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ที่ย่อหย่อนในการปฏิบัติงาน

3.1.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนคัดเลือกตัวแทนของตนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบดูแลติดตามการทำงานในด้าน โครงสร้างพื้นฐานอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นการก่อสร้าง/การติดตั้ง อย่างใกล้ชิดเพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสของท้องถิ่น

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรจะขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้นไปยังเทศบาลในจังหวัดอื่นที่มีการใช้ให้บริการ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาทำการวิเคราะห์สามารถนำมาใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรได้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 หากมีขอบเขตระยะเวลาพอควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือ การจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายหรือเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

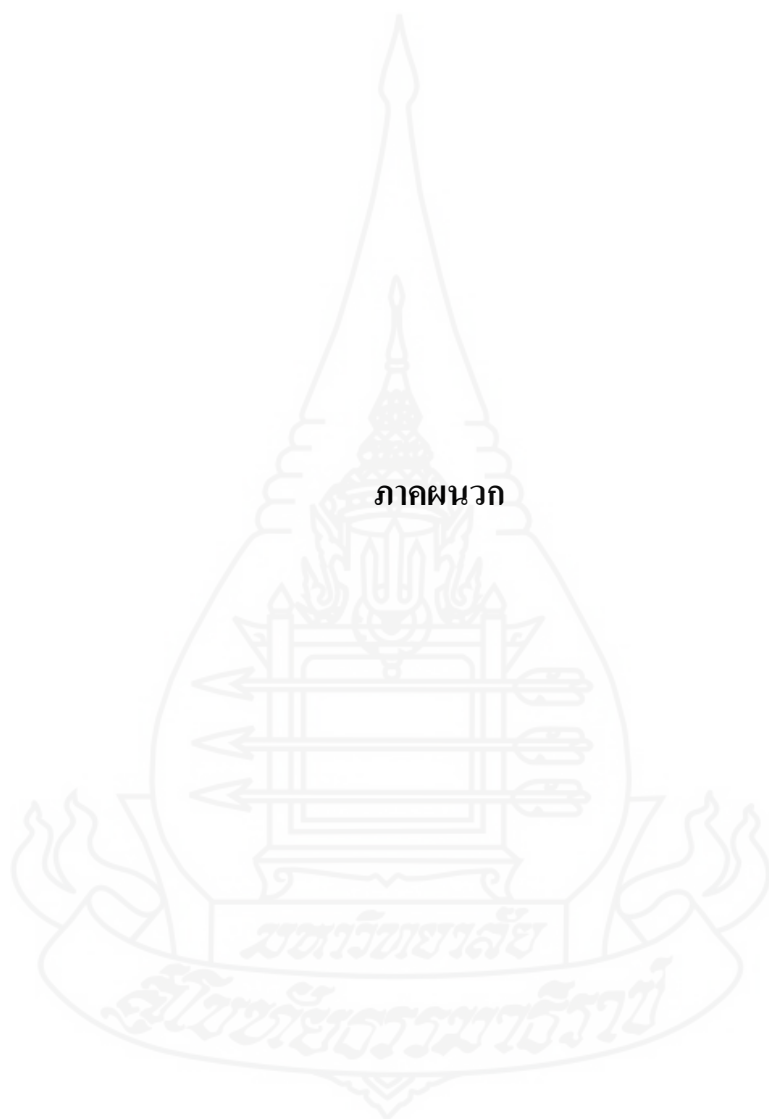
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2558). ชุมวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่ 5 : รัฐประศาสนศาสตร์ กับการให้บริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ :
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัมภูกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกผู้นำอนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล.(2551).ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เดอะ วาย เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.วารสาร มหาวิทยาลัยพายัพ ปีที่ 26 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2559.
- ไพฑูรย์ คุ้มคง.(2557).ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุคตะอาด, และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์.(2556).คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- วิวิศนา ทับทิม, และคณะ (2556).คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมือง อรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก.สาขาการจัดการประยุกต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สุเมศวร์ เลือทอง,และคณะ (2556).คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ปีที่3 ฉบับที่2 กรกฎาคม- ธันวาคม 2556
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556).การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์.การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- อมรรัตน์ บุญมา (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2557.
- เสรีวรรณ. (2558). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร อ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล.





ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

## เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

แบบสอบถามเรื่อง "การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย" ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จึงขอความร่วมมือมายังท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุด สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถาม ฉบับนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีการระบุชื่อใด ๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ผู้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

(1) แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยชุดคำถาม 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** การให้บริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

**ส่วนที่ 3** แนวทางการพัฒนาของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

(2) โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

**ส่วนที่ 1 :ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

**1. เพศ**

- ชาย  หญิง

**2. อายุ**

- 1) ไม่เกิน 30 ปี  2) 31 – 40 ปี  
 3) 41 – 50 ปี  4) มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

**3. อาชีพ**

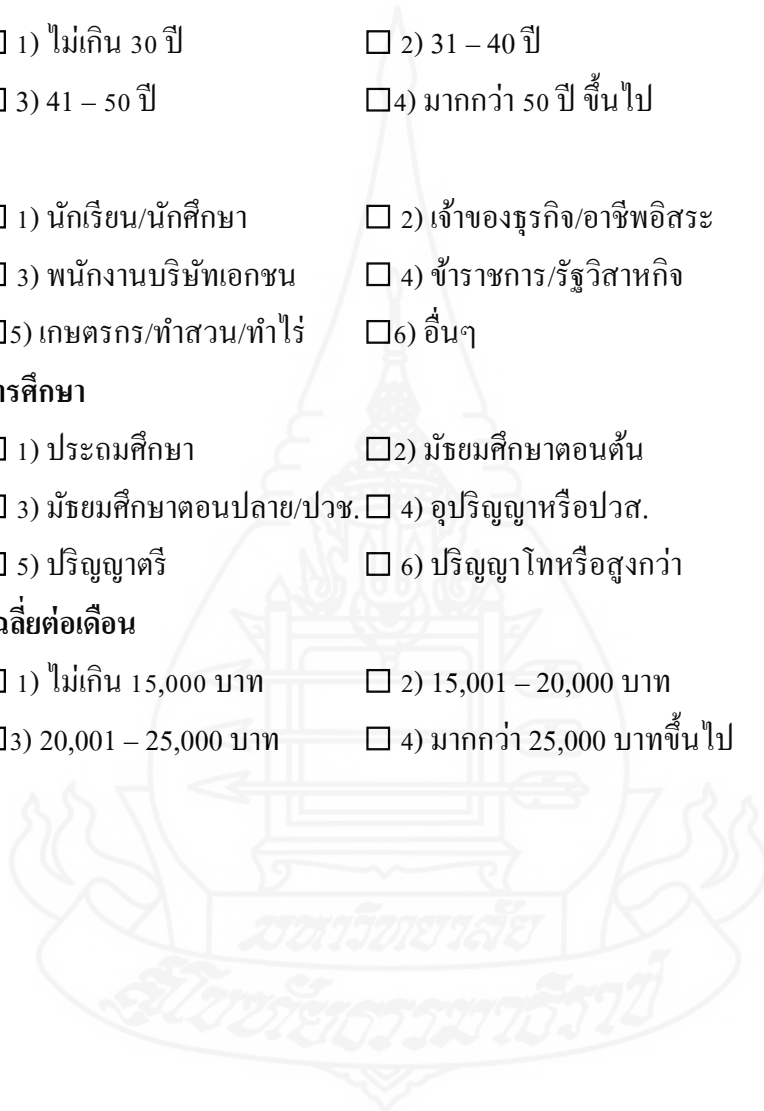
- 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ  
 3) พนักงานบริษัทเอกชน  4) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 5) เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่  6) อื่นๆ

**4. ระดับการศึกษา**

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4) อุดมศึกษาหรือปวส.  
 5)ปริญญาตรี  6) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

**5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

- 1) ไม่เกิน 15,000 บาท  2) 15,001 – 20,000 บาท  
 3) 20,001 – 25,000 บาท  4) มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป



ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย  
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)</b>					
1.พนักงานเทศบาลบริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ					
2.พนักงานเทศบาล มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถาม ได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้					
3.ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้ง					
4.มีการจัดสถานที่พักรอคอยระหว่างรอการให้บริการ					
5.การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6.อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง					
7.สถานที่ที่มีที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการ					
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)</b>					
8.ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ (ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน)					
9.การให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการ/การประชาสัมพันธ์					
10.พนักงานเทศบาลให้บริการประชาชนอย่างมีความเสมอภาคแก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคน					
11.ความรวดเร็ว/คุณภาพ/ความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ					

12. ผู้รับบริการ ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ					
13. เทศบาลมีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆไว้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ					
14. เทศบาลมีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ					
15. เทศบาลมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย					
<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)</b>					
16. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา					
17. เทศบาลจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ					
18. เทศบาลจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการ และผู้สูงอายุ เช่น มีทางขึ้น-ลงสำหรับวีลแชร์ มีลิฟท์					
19. มีหน่วยบริการฉุกเฉิน เช่น รถรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน					
20. เทศบาลมีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการจากเทศบาลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
21. เทศบาลดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี					
22. เทศบาลมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที					
<b>การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)</b>					
23. แบบฟอร์มต่างๆมีมากเพียงพอ และง่ายต่อการกรอกข้อมูล					
24. เทศบาลแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึงเช่น กำหนดการเสี่ยภาษี อัตราค่าธรรมเนียมบตลงโทษ ฯลฯ					

การบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
25.เทศบาลมีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง					
26.การติดต่อสื่อสารกระทำได้สะดวก รวดเร็วมีระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อบริการอย่างเพียงพอ แก่ผู้ที่มาใช้บริการ					
27.เทศบาลมีเบอร์โทรศัพท์ สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา					
<b>การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)</b>					
29.พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ					
30.พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน					
31.พนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัย ไมตรี					
32.จำนวนเจ้าพนักงานเพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
33.พนักงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ท่านได้					
34.พนักงานเทศบาลให้ความสำคัญต่อคำร้องขอ ผู้รับบริการ					
35.พนักงานให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง					
36.พนักงานเทศบาลยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชม ไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจบริการต่างๆ ชัดเจน					

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย  
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แนวทางการพัฒนาการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)</b>					
1. ควรพัฒนาบุคลากรในการใช้งานร่วมกันแบบออนไลน์การใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่การทำงานออนไลน์					
2. ควรพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
3. ควรพัฒนาจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติงาน					
4. ควรพัฒนาจัดทำระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยเพื่อปรับปรุงข้อมูลของระบบสารสนเทศฯ ของเทศบาลเมืองสุโขทัย ให้สอดคล้องกับของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เช่น e-plan, e-lass, ข้อมูลกลาง					
5. ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้าน ICT อย่างแท้จริง					

แนวทางการพัฒนาการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)</b>					
6.ควรพัฒนาคุณภาพของการดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์เช่น การช่วยเหลือผู้ทุกข์ยาก การช่วยเหลือผู้ประสบภัยการช่วยเหลือผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองสุโขทัย					
7.ควรมีการพัฒนาและปรับปรุง ระบบแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สิน ของเทศบาลเมืองสุโขทัย					
8.ควรมีการพัฒนาผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีประโยชน์ต่อประชาชน					
9.ควรมีการพัฒนาพนักงานเทศบาล มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้					
10.ควรมีการพัฒนาพนักงานให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็วกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ					



แนวทางการพัฒนาการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)</b>					
11.ควรมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า					
12.ควรมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในช่องทางต่างๆ เช่น กล้องความคิดเห็น หรือในเว็บไซต์					
13.ควรมีการอัปเดตข้อมูลผ่านเว็บไซต์ขอเทศบาลเมืองสุโขทัยตลอดเวลาราชการ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว					
14.ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรบางส่วน ให้สามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้					
15.ควรมีการพัฒนาจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการปรับปรุงพัฒนาระบบ ICT					

แนวทางการพัฒนาการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)</b>					
16.ควรพัฒนาพื้นที่โดยรอบให้มีความร่มรื่น ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
17.ควรจัดทำ website ของเทศบาลเมืองสุโขทัยให้มีความทันสมัย					
18.ควรพัฒนาให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
19.ควรพัฒนาความรู้ความสามารถด้าน ICT ให้แก่บุคลากรระดับปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุโขทัย					
20.ควรมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์กลางสำหรับการสร้างระบบคลังข้อมูล และฐานองค์ความรู้ยังไม่ได้รับการพัฒนา					

แนวทางการพัฒนาการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)</b>					
21.ควรมีการพัฒนาพนักงานให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง					
22.ควรมีการพัฒนาพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน					
23.ควรมีการพัฒนาพนักงานให้การต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี					
24.ควรมีการจัดจำนวนเจ้าพนักงานเพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
25.ควรมีการจัดอบรมให้พนักงานเทศบาลยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ					

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย**

1) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

.....  
.....  
.....  
.....

2) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

.....  
.....  
.....  
.....

3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

.....  
.....  
.....  
.....

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance).....

.....  
.....  
.....  
.....

5) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy).....

.....  
.....  
.....  
.....

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นายจิรววัฒน์ ดวงปัญญาเจตน์
เกิดวันที่	9 สิงหาคม พ.ศ.2535
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	170 ซอย.อุดมสุข 26 ถนน.สุขุมวิท 103 เขตบางนา กรุงเทพมหานคร. 10260
ประวัติการศึกษา	- มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ - ปริญญาตรี วิทยาลัยดุสิตธานี สาขาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

