



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอนาทม
จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กันยายน 2565

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอ
ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ.2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 6 ด้าน คือ 1.งานด้านรายได้หรือภาษี 2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3.งานกิจการประปา 4.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5.โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") 6.โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 6 งาน จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 6 งาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานกิจการประปา พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7. โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.....	6
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	21
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	30
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ตัวแปรที่ศึกษา.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	50

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	52
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี.....	56
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	60
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านกิจการประปา.....	63
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	66
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565").....	68
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565.....	71
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม.....	74
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการศึกษา.....	72
ผลการศึกษา.....	73
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	75
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	76
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
ภาคผนวก ข ประมวลผลการลงเก็บข้อมูล.....	89

บัญชีตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ.....	53
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านด้านรายได้หรือภาษี.....	56
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	60
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านกิจการประปา.....	63
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ..	66
7	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกบิด ประจำปีงบประมาณ 2565").....	68
8	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565.....	71
8	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม.....	74

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 6 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานกิจการประปา 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") 6) โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคมถึงกันยายน พ.ศ. 2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับบริการในงานบริการ 6 งาน 1) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 50 คน 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 50 คน 3) งานกิจการประปา จำนวน 50 คน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 50 คน 5) โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") จำนวน 50 คน 6) โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า

เทียมกัน

7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอก

เวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

บริการ

24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

21. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3) งานกิจการประปา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น อัตราน้ำไหล สีของน้ำ คุณภาพน้ำ

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่าง

สม่ำเสมอ

3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า

เทียมกัน

4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ฯลฯ

14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ

5) โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตรการทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด) ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัวและต่อเนื่อง
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง ครบตามโครงการฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการ

นอกเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน
20. ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง

6) โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัวและต่อเนื่อง

2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง ครบตามโครงการฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการ

นอกเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน
20. ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอน การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ต่อช่องทาง การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	4.75	4.80	4.78
2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	4.84	4.78	4.79
3.งานกิจการประปา	4.77	4.82	4.76	4.74
4.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.77	4.76	4.79	4.70
5.โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร"การทำสายคล้องหน้ากากอนามัย จากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565"	4.77	4.78	4.79	4.72
6.โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565	4.80	4.78	4.80	4.73
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.80	4.79	4.79	4.74
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	95.97	95.73	95.72	95.00
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 6 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.80	95.90	มากที่สุด
2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	96.22	มากที่สุด
3.งานกิจการประปา	4.77	95.39	มากที่สุด
4.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.75	95.08	มากที่สุด
5.โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร"การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565"	4.76	95.26	มากที่สุด
6.โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565	4.78	95.56	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.78	95.57	มากที่สุด

ข้อมูลจากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 6 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานกิจการประปา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
6. โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร"การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565" พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
7. โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน ในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 มาตรา 4 จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ดังนี้ 1. ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง 2. ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค 3. ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2534)

เทศบาลตำบล (ทต.) ถือกำเนิดมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2496 ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรก ถัดจากการปกครองในรูปแบบ 'สุขาภิบาล' ในอดีตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 7,000 คน การยกระดับเป็นเทศบาลตำบลนั้น จะต้องมีประกาศกระทรวงมหาดไทยเพื่อเปลี่ยนแปลงฐานะ จาก องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.) ไปเป็นเทศบาล (ทต.) โดย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาล ไว้ 3 ประการ คือ 1. จำนวนของประชากร 2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ และ 3. ศักยภาพของท้องถิ่นในการพัฒนาพื้นที่ (ธีรวัฒน์ ชูรัตน์ และ กษิพัฒน์ ลัดตามมณีโรจน์, 2564) โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต เทศบาลตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครอง

ตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่อพรรค ปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุด การปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำตรง (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การทำงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้เทศบาลตำบลสามารถนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและ การริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในการให้บริการ 6 ด้าน คือ

- 1.งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3.งานกิจการประปา
- 4.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 5.โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร"การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565"
- 6.โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกิจการสาธารณะ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ช่วยให้ทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และคุณภาพการให้บริการตามความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 9,283 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครซี และมอร์เกิน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) ที่ประชากร 30,000 คน จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 50 คน จึงจะสามารถบ่งชี้ถึงอำนาจจำแนกที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้น้อยกว่า 5% โดยจำแนกตามประเภทการให้บริการตามภารกิจ ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 50 คน
- 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 50 คน
- 3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานกิจการประปา จำนวน 50 คน
- 4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 50 คน
- 5) โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร"การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565" จำนวน 50 คน
- 6) โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 50 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือน สิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ที่สำคัญ เช่น การบำรุงรักษาถนนหนทาง บำรุงไฟฟ้าและไฟส่องสว่าง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร ตลอดจนการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
2. ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

1) ด้านกายภาพ

(1.1) ที่ตั้งของหมู่บ้าน ชุมชน ตำบล

เทศบาลตำบลท่าไม้ เดิมที่มีฐานะเป็นสุขาภิบาล มีชื่อเรียกว่า “สุขาภิบาลท่าไม้” ได้จัดตั้งขึ้น วันที่ 7 พฤศจิกายน 2533 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 107 ตอนที่ 222 หน้า 9300 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลท่าไม้ เป็น “เทศบาลตำบลท่าไม้” ตามพระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงฐานะ จากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลในปี พ.ศ. 2542 ดังปรากฏตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9ก. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และเวลาต่อมาได้มีประกาศจากกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การรวมและการยุบรวม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ รวมกับเทศบาลตำบลท่าไม้ เป็นไปตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2547 ปัจจุบันสถานที่ทำการของสำนักงานเทศบาลตำบลท่าไม้ ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 9 ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีพื้นที่เขตการปกครองทั้งหมดประมาณ 17.712 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอท่ามะกา ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรีระยะทางประมาณ 33 กิโลเมตร และห่างจากกรุงเทพมหานครระยะทางประมาณ 92 กิโลเมตร



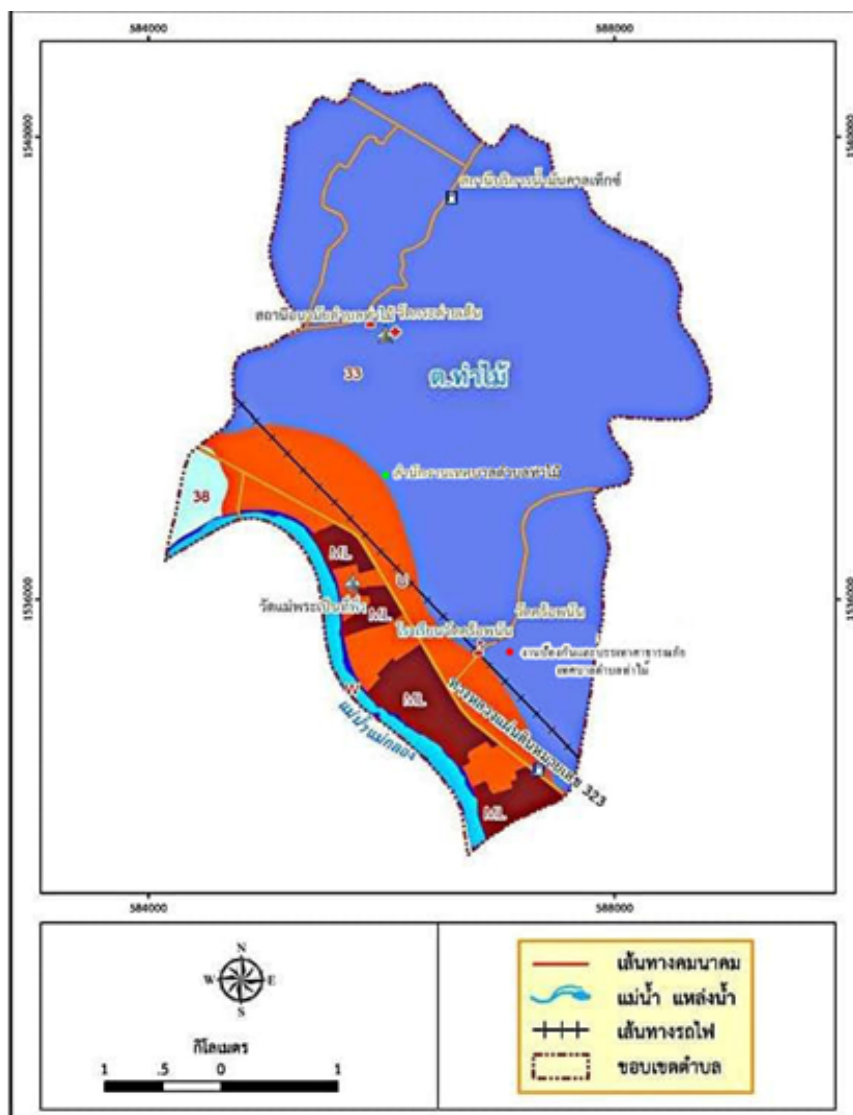
รูปที่ 1 สำนักงานเทศบาลตำบลท่าไม้

(1.2) อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลท่ามะกา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลยางม่วงและตำบลดอนขมิ้น
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ติดต่อกับลุ่มแม่น้ำแม่กลอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลเทศบาลตำบลลูกแก

(1.3) ลักษณะภูมิประเทศ

ปัจจุบันสำนักงานเทศบาลตำบลท่าไม้ ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 9 ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ลักษณะภูมิประเทศเป็นแบบพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำ มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญได้แก่ เส้นทางถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 (สายกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี) ตัดผ่านทางทิศตะวันตกของพื้นที่ และมีเส้นทางรถไฟสายธนบุรี - น้ำตก พื้นที่โดยส่วนใหญ่เน้นเป็นที่อยู่อาศัย บ้านเรือนของประชาชน ลักษณะสภาพพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์และมีความชุ่มชื้น จึงเหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตร และพื้นที่บางส่วนเป็นธุรกิจภาคอุตสาหกรรม มีพื้นที่อาณาเขตการปกครองที่รับผิดชอบทั้งหมดประมาณ 17.712 ตารางกิโลเมตร



รูปที่ 2 รูปแผนที่อาณาเขตของตำบลท่าไม้

(1.4) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะสภาพภูมิอากาศในเขตพื้นที่ มีลักษณะเป็นแบบอากาศร้อนชื้นมีการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศเป็นไปตามฤดูกาลตามลักษณะสภาพภูมิอากาศและมรสุมของประเทศไทยที่พัดผ่านในช่วงเวลานั้น โดยสามารถแบ่งฤดูกาลออกเป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน ลักษณะอากาศอากาศร้อนอบอ้าว โดยเริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคมและมีอากาศร้อนจัดในช่วงเดือนเมษายน

ฤดูฝน ลักษณะอากาศมีฝนตกชุกและอาจมีลมกระโชกแรงในบางครั้งขึ้นอยู่กับมรสุมที่พัดผ่านในช่วงเวลานั้นของประเทศไทย โดยเริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว ลักษณะอากาศหนาวเย็น โดยเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนตุลาคมถึงช่วงกลางเดือนกุมภาพันธ์ และจะมีอากาศเย็นจัดประมาณช่วงกลางเดือนพฤศจิกายน

(1.5) ลักษณะของดิน

ลักษณะสภาพของดิน โดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายสภาพของดินมีความอุดมสมบูรณ์มาก ซึ่งเหมาะสำหรับ เป็นพื้นที่ให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพการเพาะปลูกพืชผลผลิตทางการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 70% ของพื้นที่ ลักษณะสภาพดินในพื้นที่ที่เป็นดินเหนียว คิดเป็นร้อยละ 20% ของพื้นที่และมีพื้นที่เป็นดินลูกรังบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 10% ของพื้นที่

2) การเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลท่าไม้ ได้มีการแบ่งเขตพื้นที่การปกครองที่รับผิดชอบออกเป็น 10 หมู่บ้าน 11 ชุมชน ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

- | | |
|-----------------|-----------------------------------|
| (1) หมู่ที่ 1 | ชุมชนหมู่ 1 พัฒนา |
| (2) หมู่ที่ 2 | ชุมชนบ้านกระต่ายเต็น |
| (3) หมู่ที่ 3 | ชุมชนทุ่งพัฒนา |
| (4) หมู่ที่ 4 | ชุมชนบ้านท่าหว้าพัฒนา |
| (5) หมู่ที่ 5 | ชุมชนพัฒนาห้ารุ่งเรือง |
| (6) หมู่ที่ 6 | ชุมชนศาลาท่าไม้ร่วมใจพัฒนา |
| (7) หมู่ที่ 6 | ชุมชนริมคลองร่วมใจพัฒนา (บางส่วน) |
| (8) หมู่ที่ 7 | ชุมชนศรีอพนันร่วมใจพัฒนา |
| (9) หมู่ที่ 8 | ชุมชนรางโป่งหัวหินร่วมใจพัฒนา |
| (10) หมู่ที่ 9 | ชุมชนร่วมมือพัฒนา |
| (11) หมู่ที่ 10 | ชุมชนก้าวหน้าพัฒนา |

2.2 การเลือกตั้ง

สำหรับการเลือกตั้งในครั้งที่ผ่านๆ มา เทศบาลตำบลท่าไม้ ได้มีการแบ่งเขตการเลือกตั้งท้องถิ่นออกเป็น 2 เขตการเลือกตั้ง ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งของจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบไปด้วย

- | | |
|--------------------------|-----------|
| (1) ชุมชนหมู่ 1 พัฒนา | หมู่ที่ 1 |
| (2) ชุมชนบ้านกระต่ายเต็น | หมู่ที่ 2 |
| (3) ชุมชนทุ่งพัฒนา | หมู่ที่ 3 |

- (4) ชุมชนบ้านท่าหว้าพัฒนา หมู่ที่ 4
 (5) ชุมชนศรีอพนันร่วมใจพัฒนา หมู่ที่ 7 (บางส่วน)
 (6) ชุมชนก้าวหน้าพัฒนา หมู่ที่ 10

2.2.2 เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย

- (1) ชุมชนพัฒนาห้ารุ่งเรือง หมู่ที่ 5
 (2) ชุมชนศาลาท่าไม้ร่วมใจพัฒนา หมู่ที่ 6
 (3) ชุมชนริมคลองร่วมใจพัฒนา หมู่ที่ 6
 (4) ชุมชนศรีอพนันร่วมใจพัฒนา หมู่ที่ 7
 (5) ชุมชนรางโป่งหัวหินร่วมใจพัฒนา หมู่ที่ 8
 (6) ชุมชนร่วมมือพัฒนา หมู่ที่ 9

3) ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ข้อมูลจำนวนสถิติประชากรภายในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าไม้

จำนวนหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน					
หมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	หญิง	ชาย	รวม
1	บ้านลาดปลาทราย	398	587	642	1,229
2	บ้านกระต่ายเต็น	269	422	420	842
3	บ้านทุ่งฝืด	254	392	434	826
4	บ้านท่าหว้า	322	216	261	477
5	บ้านท่าไม้	462	263	293	556
6	บ้านศาลาท่าไม้	699	740	755	1,495
7	บ้านศรีอพนัน	545	742	772	1,514
8	บ้านรางโป่ง	302	285	312	597
9	บ้านดอนแจ่ง	293	394	389	783
10	บ้านโรงหีบเล็ก	243	439	525	964
รวม		1,142	3,787	4,480	4,803

(ที่มา : งานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลตำบลท่าไม้)

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

เมื่อนำเอาข้อมูลด้านอายุและเพศของประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้ มาวิเคราะห์โครงสร้างทางอายุและเพศ พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนในวัยทำงานที่มีอายุ 18 - 59 ปี และพบว่าประชากรในวัยสูงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มที่สูงขึ้นในอนาคต

	หญิง (คน)	ชาย (คน)	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	873	843	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากรทั่วไป	2,923	2,849	อายุ 18-59 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	1,007	788	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	4,803	4,480	

(ที่มา : งานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลตำบลท่าไม้)

4) สภาพทางสังคม

4.1 ด้านการศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรในวัยเด็กและเยาวชนในช่วงอายุระหว่าง 3 - 14 ปีบริบูรณ์ ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี และได้ศึกษาต่อในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และประชากรในช่วงอายุระหว่าง 25 - 60 ปีบริบูรณ์ ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงานสามารถอ่านเขียนได้และสามารถคิดเลขคณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐานได้ สำหรับการส่งเสริมกิจกรรมทางด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลท่าไม้ ได้จัดให้มีโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ในหลากหลายรูปแบบให้กับเด็กนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและเด็กนักเรียนโรงเรียนสังกัด สพฐ. ในเขตพื้นที่ อาทิเช่น ให้การสนับสนุนเด็กนักเรียนโดยร่วมมือกับทางโรงเรียนจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ เพื่อการส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกชั้นเรียน

สถานศึกษา	จำนวนครูผู้สอน (คน)	จำนวนนักเรียน (คน)	จำนวนห้องเรียน (ห้อง)
1. โรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าไม้			
1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีอพนัน	4	38	1
1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้าน กระต่ายเต็น	3	39	1
รวมทั้งหมด	7	77	2
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าไม้			
2.1 โรงเรียนวัดศรีอพนัน			
- ระดับอนุบาล	2	37	2

สถานศึกษา	จำนวนครูผู้สอน (คน)	จำนวนนักเรียน (คน)	จำนวนห้องเรียน (ห้อง)
- ระดับประถมศึกษา	8	133	6
- ระดับมัธยมศึกษา	6	71	3
รวมทั้งหมด	16	241	11
2.2 โรงเรียนวัดกระต่ายเต็น			
- ระดับอนุบาล	2	29	2
- ระดับประถมศึกษา	8	103	6
รวมทั้งหมด	10	132	8

1. โรงเรียนในสังกัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าไม้ จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีอพนัน

1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระต่ายเต็น



รูปที่ 3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีอพนัน



รูปที่ 4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระต่ายเต็น

2. โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าไม้ จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

2.1 โรงเรียนวัดกระต่ายเต็น

2.2 โรงเรียนวัดศรีอพนัน (ถมยาประชาอุทิศ)



รูปที่ 5 โรงเรียนวัดกระต่ายเต้น



รูปที่ 6 โรงเรียนวัดศรีอพนัน (ถมยาประชาอุทิศ)

ในด้านกิจกรรมนันทนาการก็มีลานกีฬาอยู่หลายแห่งเพื่อให้ประชาชนโดยทั่วไปและเยาวชนได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ได้ออกกำลังกายและเล่นกีฬาห่างไกลจากยาเสพติด จำนวน 4 แห่ง มีดังนี้

- (1) สนามกีฬาโรงเรียนวัดศรีอพนัน หมู่ที่ 7 ตำบลท่าไม้
- (2) สนามกีฬาโรงเรียนวัดกระต่ายเต้น หมู่ที่ 2 ตำบลท่าไม้
- (3) ลานกีฬาบริเวณอาคารป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลท่าไม้ หมู่ที่ 7 ตำบลท่าไม้
- (4) ลานกีฬาบริเวณอาคารเทศบาลตำบลท่าไม้ หมู่ที่ 9 ตำบลท่าไม้

4.2 ด้านสาธารณสุข

เทศบาลตำบลท่าไม้ มีสถานบริการด้านสาธารณสุขประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (บ้านกระต่ายเต้น) ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 ตำบลท่าไม้ ด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนอยู่ในระดับเกณฑ์ที่ดี เปิดบริการแก่ประชาชนทางด้านการบริการรักษาพยาบาลในเบื้องต้น คือ การให้คำปรึกษาและการให้คำแนะนำทางด้านสุขภาพให้กับประชาชนจากบุคลากรทางด้านการแพทย์ อาทิเช่น เจ้าหน้าที่อนามัยประจำตำบล ผู้สื่อสารสาธารณสุข (ผสส.) และอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนประจำหมู่บ้าน (อสม.) รวมไปถึงได้มีการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพ (สปสช.) เพื่อส่งเสริมสุขภาพให้กับประชาชนภายในชุมชนโดยมีการประสานงานร่วมกันกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านกระต่ายเต้น และอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน (อสม.) ช่วงสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (COVID-19) ทางเทศบาลก็ได้มีการประสานความร่วมมือกับอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน(อสม.)และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร่วมเป็นทีมอาสาสมัคร (COVID-19) ระดับตำบลและชุมชนโดยได้ดำเนินการร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน ดำเนินการตรวจคัดกรอง และค้นหาบุคคลที่เป็น

กลุ่มเสี่ยงที่เข้ามาในชุมชนและหมู่บ้านและเดินทางกลับภูมิลำเนา และได้ให้คำแนะนำการปฏิบัติตน ติดตามและเฝ้าสังเกตอาการ ณ ที่พักอาศัย (Home Quarantine) หรือ ศูนย์พักคอยของเทศบาล ตำบลท่าไม้ อย่างเคร่งครัดเป็นระยะเวลาตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด หากบุคคลดังกล่าวตรวจ คัดกรองแล้วพบการติดเชื้อ ก็ดำเนินการประสานขอความร่วมมือกับทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล และทำการส่งผู้ป่วยไปเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลสนาม



รูปที่ 7 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

4.3 ด้านอาชญากรรม

เทศบาลตำบลท่าไม้ ไม่มีเหตุอาชญากรรมที่ร้ายแรงเกิดขึ้นในพื้นที่มากนัก เนื่องจาก ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยท่าไม้ ได้มีการตั้งงบประมาณติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดครอบคลุมในพื้นที่ที่เป็นจุดเสี่ยง อาทิเช่น เส้นทางการเดินทางสัญจร สถานที่ราชการ และหน่วยงานต่างๆครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ เพื่อเป็นการยกระดับการป้องกันเฝ้าระวังและดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมถึงยังได้รับความร่วมมือจากสถานีตำรวจภูธรลูกแก กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน และกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ ภายในเขตพื้นที่มีการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการประชาชน และมีการออกสำรวจตรวจตราในยามวิกาลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นประจำ

4.4 ด้านยาเสพติด

จากการประสานงานร่วมกันกับสถานีตำรวจภูธรลูกแก พบว่าภายในเขตเทศบาล ตำบลท่าไม้ปัญหาเสพติดที่เกิดขึ้นในพื้นที่มีเพียงผู้ที่ติดยาเสพติดจำนวนหนึ่งเท่านั้นแต่ยังไม่ตรวจพบผู้ค้ารายใหญ่ในพื้นที่ อีกทั้ง เทศบาลตำบลท่าไม้ เองก็ได้จัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนให้ตระหนักถึงโทษภัยของยาเสพติดอย่างต่อเนื่องอันจะนำไปสู่การสร้างควม

ร่วมมือในชุมชนและเป็นการสร้างเครือข่ายในการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดอย่างเป็นรูปธรรมในชุมชน ประจำปี การเดินทางรณรงค์ให้ประชาชนห่างไกลจากยาเสพติด ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น

4.5 ด้านการสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลท่าไม้ ได้จัดให้มีกิจกรรมในหลากหลายรูปแบบในด้านต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับสังคม อาทิเช่นกิจกรรมเนื่องในวันผู้สูงอายุ กิจกรรมงานวันคนพิการสากล เป็นต้น และการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบอุบัติเหตุต่าง ๆ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ภายในเขตพื้นที่เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในการฝึกอบรมและให้ความรู้ การทำกิจกรรมร่วมกันของผู้สูงอายุ รวมไปถึงการดำเนินการต่าง ๆ ด้านสังคมสงเคราะห์ของเทศบาล ดังนี้

- (1) ดำเนินการรับลงทะเบียนประสานกับส่วนกลางการจัดตั้งงบประมาณในการจ่ายเบี้ยสงเคราะห์เพื่อการยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) เปิดรับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานงานกับจังหวัดเรื่องการทำบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- (4) ดำเนินการตั้งงบประมาณโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ ผู้รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสและไร้ที่พึ่ง
- (5) ดำเนินการตั้งงบประมาณโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านของผู้ด้อยโอกาสและไร้ที่พึ่ง
- (6) ดำเนินการตั้งงบประมาณโครงการฝึกอบรมอาชีพเพิ่มรายได้ให้กับผู้สูงอายุในชุมชน

5) ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 ด้านการคมนาคมขนส่ง

5.1.1 เส้นทางรถยนต์

เทศบาลตำบลท่าไม้ มีถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 เป็นถนนลาดยางตัดผ่านทางทิศใต้ของพื้นที่จากอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผ่านอำเภอนครชัยศรี ไปจังหวัดกาญจนบุรี และมีถนนทางหลวงท้องถิ่นติดต่อระหว่างตำบลและอำเภอใกล้เคียงครอบคลุมทุกพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศสายกรุงเทพฯ-กาญจนบุรี และสายราชบุรี-กาญจนบุรีวิ่งผ่านสำหรับให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ในการเดินทางสัญจรไปมาได้มีการแบ่งแยกจำนวนเส้นทางในแต่ละประเภทที่อยู่ภายในเขตพื้นที่มีดังนี้

ถนนอยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

ถนนคอนกรีต จำนวน 1 สาย ระยะทาง 6 กิโลเมตร

ถนนลาดยาง	จำนวน	-	สาย	ระยะทาง	-	กิโลเมตร
<u>ถนนในความรับผิดชอบเทศบาลตำบลท่าไม้</u>						
ถนนคอนกรีต	จำนวน	35	สาย	ระยะทาง	49	กิโลเมตร
ถนนแอสฟัลท์ติก	จำนวน	6	สาย	ระยะทาง	18	กิโลเมตร
ถนนลาดยาง	จำนวน	18	สาย	ระยะทาง	35	กิโลเมตร
ถนนดินลูกรัง	จำนวน	15	สาย	ระยะทาง	38	กิโลเมตร

5.1.2 เส้นทางรางรถไฟ

เส้นทางรถไฟมีทางรถไฟสายตะวันตก โดยเริ่มต้นจากสถานีสายธนบุรี ถึงสถานีน้ำตก (อำเภอไทรโยค) โดยวิ่งตัดผ่านภายในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าไม้ แต่ไม่มีสถานีที่ตั้งของสถานีรถไฟในเขตพื้นที่มีเพียงพื้นที่ใกล้เคียงเขตติดต่อในพื้นที่ของเทศบาลตำบลลูกแกซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออก คือ “สถานีรถไฟลูกแก”

5.1.3 การไฟฟ้า

ประชาชนภายในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าไม้ โดยส่วนใหญ่มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมในทุกครัวเรือนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะกา นอกจากนี้เทศบาลฯ เองก็ได้มีการจัดตั้งงบประมาณโครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะและตามรายทางหรือบริเวณพื้นที่สาธารณะเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการสัญจรไปมายามวิกาล

5.1.4 การประปา

การประปาภายในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าไม้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) การประปาส่วนภูมิภาคอำเภอท่ามะกา ครอบคลุมพื้นที่ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 6 (บางส่วน) ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างเพียงพอและทั่วถึง

(2) การประปาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าไม้ มีกองประปาซึ่งจะคอยให้บริการให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาการบริการขอใช้น้ำประปาโดยมีผู้ที่ใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลท่าไม้ ปัจจุบันมีประมาณ 1,782 หลังคาเรือน ซึ่งมีปริมาณการผลิตน้ำประปาเฉลี่ย 500 – 550 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน และมีหอถังประปาตามหมู่บ้าน จำนวน 12 แห่ง ครอบคลุมในพื้นที่สำหรับใช้ในการกักเก็บน้ำประปาจากแหล่งน้ำดิบ การผลิตน้ำประปาได้จากแหล่งน้ำบาดาลตามธรรมชาติผ่านกระบวนการผลิตตามมาตรฐานที่กำหนด นอกจากนี้ทางกองประปาของเทศบาลตำบลท่าไม้ได้มีการจัดตั้งงบประมาณโครงการก่อสร้างหอถังประปาเพิ่มเติมนำไปสู่การพัฒนาในอนาคตเพื่อใช้ในการกักเก็บน้ำประปาและมีการเจาะบ่อบาดาลใหม่ เพื่อขยายการผลิตน้ำประปาเพิ่มขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

5.1.5 โทรศัพท

การติดต่อสื่อสารรวมถึงการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากทางราชการของประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานของราชการได้ มีดังนี้

(1) จำนวนหมายเลขโทรศัพท์สาธารณะที่ประชาชนสามารถใช้ในการติดต่อประสานงานกับทางหน่วยงานของทางราชการภายในเขตพื้นที่จำนวน 2 หมายเลข 034-541775 , 034-541991

(2) มีระบบเสียงตามสายประจำหมู่บ้านเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของทางราชการ จำนวน 58 จุด ครอบคลุมในทุกพื้นที่ภายในเขตเทศบาล

5.1.6 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ด้านการไปรษณีย์ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าไม้ยังไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ แต่มีในเขตพื้นที่ติดต่อข้างเคียง ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลูกแก มีเพียงบริษัทเอกชนที่ให้บริการรับส่ง - จัดส่งพัสดุ จำนวน 2 แห่ง ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ตำบลท่าไม้

6) ระบบเศรษฐกิจ

6.1 ด้านการเกษตร

ทางด้านการเกษตรพื้นที่ส่วนใหญ่ภายในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้ เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ มีสภาพดินเป็นดินร่วนปนทรายเป็นดินที่มีคุณภาพดีและมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสมกับการเพาะปลูกทำเกษตรกรรม อาทิเช่น การเพาะปลูกข้าว ปลูกไร่อ้อย ไร่ข้าวโพด ผักและผลไม้ เป็นต้น

6.2 ด้านการประมง

ด้านการประมงของเทศบาลตำบลท่าไม้ ถึงแม้ว่าจะมีแม่น้ำแม่กลองไหลตัดผ่านทางด้านทิศตะวันตกภายในเขตพื้นที่แต่ประชาชนโดยส่วนใหญ่ไม่นิยมประกอบอาชีพด้านการประมงมากนัก แต่จะเป็นเพียงในลักษณะการใช้เวลาว่างหลังจากการทำงานมาจับสัตว์น้ำตามแม่น้ำ คู คลอง ตามธรรมชาติ

6.3 ด้านการปศุสัตว์

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลการประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์จะเป็นในลักษณะการเลี้ยงสัตว์ในครัวเรือนขนาดย่อม ๆ มากกว่า อาทิเช่น การเลี้ยงเป็ด การเลี้ยงไก่ การเลี้ยงโค การเลี้ยงสุกร การเลี้ยงแพะ เป็นต้น

6.4 ด้านการบริการ

ด้านการบริการที่สำคัญภายในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้ สามารถจำแนกตามประเภท ดังนี้

(1) ประเภทสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 2 แห่ง

- | | |
|--|--------------|
| (2) ประเภทสถานีบริการเชื้อเพลิงบีเอ็มแอกัส | จำนวน 1 แห่ง |
| (3) ประเภทธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท | จำนวน 4 แห่ง |

6.5 ด้านการท่องเที่ยว

ด้านการท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลท่าไม้ ไม้ได้มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญภายในเขตพื้นที่ที่จะมีเพียงศาสนสถาน อาทิเช่น วัด โบสถ์คริสต์ ซึ่งเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และใช้ในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนาในทุกปีทางเทศบาลตำบลท่าไม้ ได้มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับทางวัด และโรงเรียนในเขตพื้นที่ในการสืบสานทางศิลปวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น อาทิเช่น โครงการจัดงานเย็นทั่วหล้ามหาสงกรานต์ โครงการจัดงานประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

6.6 ด้านอุตสาหกรรม

ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมภายในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้ มีสถานประกอบการที่สำคัญ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| (1) บริษัทน้ำตาลไทยกาญจนบุรี จำกัด | ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 8 ตำบลท่าไม้ |
| (2) บริษัทน้ำตาลไทยเอทานอล จำกัด | ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 8 ตำบลท่าไม้ |
| (3) บริษัทบ้านปู จำกัด มหาชน | ตั้งอยู่พื้นที่หมู่ที่ 1 ตำบลท่าไม้ |

6.7 ด้านการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ด้านพาณิชย์กรรมและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีสถานประกอบการในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้เป็นกิจการประเภทร้านค้าขายปลีกขนาดย่อมร้านค้าขายของเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ ทั่วไป และธุรกิจร้านค้าในการจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง

6.8 ด้านแรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน พบว่าภายในพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าไม้ มีประชาชนซึ่งมีอายุประมาณระหว่าง 18-50 ปีบริบูรณ์ อยู่ในช่วงวัยทำงานประชาชนโดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปตามโรงงานและบริษัทเอกชนภาคอุตสาหกรรมและในสถานประกอบการต่าง ๆ ทั้งในและนอกพื้นที่หรือพื้นที่เขตติดต่อใกล้เคียง

7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

การนับถือศาสนาประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้ ประชาชนโดยส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งจะมีบางส่วนที่นับถือศาสนาคริสต์ ศาสนสถานที่สำคัญวัดพุทธ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ วัดศรีอพนัน ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 ตำบลท่าไม้ และวัดกระต่ายเต็น ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2 ตำบลท่าไม้ และมีโบสถ์คริสต์ จำนวน 1 แห่ง คือ วัดแม่พระเป็นที่พึ่งท่าหว้าตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 9 ตำบลท่าไม้



รูปที่ 8 วัดคร้อพนัน



รูปที่ 9 วัดกระต่ายเต็น



รูปที่ 10 วัดแม่พระเป็นที่พึ่งท่าหว่า

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนต่างใช้วัดเป็นศูนย์รวมจิตใจในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนาและงานบุญต่าง ๆ กิจกรรมบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน งานประเพณีต่าง ๆ อาทิเช่น ประเพณีหล่อเทียนวันเข้าพรรษา ประเพณีวันลอยกระทง ตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งเนื่องในวันขึ้นปีใหม่ ประเพณีเวียนหัวหล้ามหาสงกรานต์ เป็นต้น

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นภายในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้ ได้แก่ การทำเครื่องจักสานในครัวเรือน การจัดทำชาโคกกระออม การปลูกผักอออกแกนิสปลอดสารพิษ เป็นต้นภาษาท้องถิ่นที่ใช้กันโดยส่วนมากเป็น “ภาษาท้องถิ่นของภาคกลาง”

7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าและของที่ระลึกผลิตภัณฑ์ ได้แก่ น้ํานมข้าวโพด ชาโคกกระออม ผักออแก
นิกส์ปลอดสารพิษ เป็นต้น

8) ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำ

ข้อมูลแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้มีแหล่งน้ำทางการเกษตร
ดังนี้

แหล่งน้ำ ทางการเกษตร	ความเพียงพอของน้ำเพื่อ การเกษตรตลอดทั้งปี		การเข้าถึงแหล่งน้ำการเกษตร		
	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่เข้าถึงฯ
1) ปริมาณน้ำฝน 900 มิลลิเมตร					
2) แหล่งน้ำธรรมชาติ					
<input checked="" type="checkbox"/> 1. แม่น้ำ	✓		✓		40
<input checked="" type="checkbox"/> 2. ห้วย/ลำธาร	✓		✓		10
<input checked="" type="checkbox"/> 3. คลอง	✓		✓		40
<input checked="" type="checkbox"/> ๔. หนองน้ำ/บึง	✓		✓		๑๐
3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น					
<input type="checkbox"/> 1. แก้มลิง		✓		✓	-
<input type="checkbox"/> 2. อ่างเก็บน้ำ		✓		✓	-
<input type="checkbox"/> 3. ฝาย		✓		✓	-
<input checked="" type="checkbox"/> 4. สระ	✓		✓		-

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค) ในเขตเทศบาลตำบล
ท่าไม้

แหล่งน้ำ	มี		ทั่วถึงหรือไม่		
	เพียงพอ	ไม่ เพียงพอ	ทั่วถึง	ไม่ ทั่วถึง	ร้อยละของ ครัวเรือนที่ เข้าถึง
1 บ่อบาดาลสาธารณะ	✓		✓		5
2 บ่อน้ำตื้นสาธารณะ	✓		✓		5
3 ประปาหมู่บ้าน	✓		✓		70
4 ระบบประปา (การประปาส่วน ภูมิภาค)	✓		✓		10
5 แหล่งน้ำธรรมชาติ	✓		✓		10

8.2 ป่าไม้

พื้นที่ภายในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้ ไม่มีพื้นที่ที่เป็นป่าไม้ โดยพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็น
บ้านเรือนและที่อยู่อาศัย

8.3 ภูเขา

พื้นที่ภายในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้ มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของเทศบาลตำบลท่าไม้

เขตเทศบาลตำบลท่าไม้ โดยส่วนมากจะเป็นพื้นที่ใช้สำหรับการเพาะปลูกพืชผล
ทางการเกษตร ที่อยู่อาศัยบ้านเรือนประชาชน และสถานประกอบการต่าง ๆ

2. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่
ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบ
มาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และ
ประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความ
ล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุ่ลวง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของ
โครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการ
ดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่าง
หน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (Cost-Effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางแก้ปัญหา การติดตามความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารโครงการมักจะให้ความสำคัญกับการวางระบบติดตามโครงการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องใช้เทคนิคเชิงวิชาการค่อนข้างสูง จึงปล่อยให้เป็นที่ของหน่วยงานระดับสูงกว่าเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้ยังเสียค่าใช้จ่ายสูง และก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วขึ้นอยู่กับความจำเป็นและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละโครงการ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการวางระบบติดตามไม่จำเป็นต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงหรือมีความซับซ้อนแต่อย่างใด บางโครงการมีระบบติดตามที่อาศัยพนักงานชั่วคราว (Part-Time) เพียงคนเดียว โดยมีหน้าที่จัดทำรายงานการติดตามประจำไตรมาส หรือในบางโครงการอาศัยพนักงานเต็มเวลา (Full-Time) เพียงจำนวนหนึ่งที่มีความเชี่ยวชาญในการทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อจะเลือกใช้วิธีติดตามที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนสูงสุด

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่จะบ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร (งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่สามารถนำไปการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนารองการปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนารองการปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมส่งผลต่อการบริหารแผน และจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (Input Monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (Performance Monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการ นั่นคือ ถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (Monitoring and Evaluation Unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผลตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (Input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (Output, Goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียด ดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์กรส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมหลักฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัย

นำเข้า คือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลชั้นกลาง (IR หรือ Intermediate Result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่สามารถวัดได้จริงหรือไม่นอกจากนี้การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (Output, Goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

3. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่ที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนวยความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

- 1) ความโปร่งใส
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ
- 3) การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 4) การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
- 5) ความพึงพอใจของประชาชน

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

- 1) การตอบโจทย์ปัญหาของท้องถิ่น
- 2) กลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ (ผลกระทบ)
- 3) ความคุ้มค่าของโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น
- 4) การมีส่วนร่วมของเครือข่าย
- 5) ความยั่งยืนของโครงการนวัตกรรม

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อปท.

1. การจัดซื้อจ้างของ อปท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อปท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของ คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การ ประเมินจะพิจารณาจากลักษณะ วิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสาร หลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและ รายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การ ประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่าง สม่าเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่ เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดิน รณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบาย ไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียด เกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากการเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ

1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมิน โครงการ

1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชาคมนโยบายหรือโครงการของ อปท.

1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่น นอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. อปท. ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อ ขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.

2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะ พิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึก ข้อตกลงความเข้าใจ (MOU)

2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่าง เป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. อื่น องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กร ภาคเอกชน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินที่ วัตต่อไปนี

1. อปท. ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหาร จัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน

1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทาง มายังสำนักงาน อปท. เป็นต้น

1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระ ภาษีผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์เพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมีอาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มี รายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินที่ วัตต่อไปนี

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพ

1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน

1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การ ถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การ จัดทำคู่มือ แผ่นพับ อินโฟกราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์ การเรียนรู้ เป็นต้น

1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ

1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร

2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ

2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น

3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื้อสูท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือ

จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- 1.1 ด้านจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) ที่ดี
- 1.2 สามารถในการจัดบริการสาธารณะได้มีคุณภาพ
- 1.3 ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในพื้นที่
- 1.4 ภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ประจักษ์
- 1.5 ความไว้วางใจเชื่อใจเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.6 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที
- 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
- 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
- 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการบริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจาก

เดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งผลการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือ ต่อยอดจาก อปท. อื่น

2. โครงการนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ (Radical Innovation) เป็นเปลี่ยนแปลงแบบก้าวหน้าที่มีการออกแบบพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งแตกต่างไปจากแนวคิด ระบบวิธีการและกระบวนการเดิมอย่างสิ้นเชิง มีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย เช่น ออกแบบหรือพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะใหม่ การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ เปลี่ยนระบบและวิธีคิดในการจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

2.1 นวัตกรรมการเข้าถึงผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดให้มีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษา

ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุขการอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์ และการส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การผังเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษา ที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการ

จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพจะต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป ซึ่งในการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม

8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่

6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพประเมิณนั้น สามารถประเมินได้จากคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดไปแล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการเช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

1. **อัธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นทุกจุด เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มีมิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดดัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียง

ไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงตายนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอก ด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้น ดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยและ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปิด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่าย

ปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ(Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักการที่สำคัญคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้
 - 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม
 - 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม
 - 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
 - 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการ

บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้ บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind)
3. รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน
4. สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะ

ทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

- 1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าการโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น
- 1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าย่อมประเมินค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค
- 1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภค ที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่งเป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

- 2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะ กับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย คำนียามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภคทราบว่ามีการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจโดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การ

บริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

การศึกษาความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยในการศึกษาความพอใจในการบริการ (service satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากเพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาสีทึ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบยางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วน

บุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

เสรี วรพงษ์ (2562) ได้ศึกษาประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ประเมินผลโครงการจากระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) เสนอแนะแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.97 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครควรคำนึงถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงงานด้านการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน มากที่สุดและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน ซึ่งมีผลการประเมิน พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้าน การศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็น ร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.35)

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านสวัสดิการสังคมของเบี้ยยัง

ชีพผู้สูงอายุ 2) งานด้านพัฒนาชุมชน 3) งานด้านทะเบียนราษฎร และ 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านทะเบียนราษฎร (ร้อยละ 98.20, \bar{X} = 4.91, S.D. = 0.27) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D. = 0.40) งานด้านพัฒนาชุมชน (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D. = 0.43) และงานด้านสวัสดิการสังคมขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.00, \bar{X} = 4.75, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ใน 6 งานบริการ คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานกิจการประปา 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") 6) โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565

โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1.งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 9,283 คน
- 2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 9,283 คน
- 3.งานกิจการประปา จำนวน 9,283 คน

4.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 9,283 คน

5.โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") จำนวน 9,283 คน

6.โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 9,283 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

1.งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 50 คน

2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 50 คน

3.งานกิจการประปา จำนวน 50 คน

4.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 50 คน

5.โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") จำนวน 50 คน

6.โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 จากโรงเรียน จำนวน 2 ศูนย์ ทั้งหมด 50 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา

2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ

3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)

4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1) ผศ.ดร.นฤมล ชูเมือง | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.2) อ.ดร.สันติ รักษาวงศ์ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤต สุขเจริญ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัย
ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานกิจการประปา
5. ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565")
6. ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565
7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ											
	งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานกิจการประปา		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565")		โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	17	34.00	24	48.00	14	28.00	22	44.00	22	44.00	20	40.00
หญิง	33	66.00	26	52.00	36	72.00	28	56.00	28	56.00	30	60.00
รวม	50	100.00	50	100.00	50	100.00	50	100.00	50	100.00	50	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 53.64 และเป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 46.36
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 และเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานกิจการประปา เป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.96 และเป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 62.04
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67
5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกบิด ประจำปีงบประมาณ 2565") เป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67
6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านรายได้หรือภาษี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.00 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.00 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานกิจการประปา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.00 อนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.00 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.00 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.00 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับประถมและปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.00 และ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.00 และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.86	0.40	97.20	
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.39	97.04	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.74	0.49	94.80	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.45	95.07	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.45	97.20	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ให้บริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.43	95.50	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.80	0.42	95.90	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ
- 2) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว
- 3) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 4) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 5) แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
- 6) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

7) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 3) จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 4) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

- 6) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 7) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ
- 8) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.35	96.69	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.40	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.53	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96	0.28	99.20	มากที่สุด
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.81	0.39	96.22	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่า

เทียมกัน

- 3) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
- 4) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 5) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 6) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 7) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว
- 8) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ

งานบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.53 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 6) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 4) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- 5) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

- 5) จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

- 6) สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 7) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
- 8) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานกิจการประปา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานกิจการประปา แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานกิจการประปา

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.76	0.48	95.20	มากที่สุด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.70	0.58	94.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.74	0.53	94.80	มากที่สุด
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น อัตราน้ำไหล สีของน้ำ คุณภาพน้ำ	4.92	0.40	98.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.50	95.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.86	0.45	97.20	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.78	0.51	95.60	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.48	96.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.45	97.20	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.55	93.60	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.53	94.80	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.54	94.40	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.56	94.80	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.72	0.54	94.40	มากที่สุด
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.53	94.70	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.77	0.51	95.39	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานกิจการประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) คุณภาพของการให้บริการ เช่น อัตราน้ำไหล สีของน้ำ คุณภาพน้ำ
- 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
- 3) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

4) การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
 5) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

- 6) การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
- 7) ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 3) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

- 4) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 4) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 6) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 4) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.40	95.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.41	95.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.54	94.40	มากที่สุด
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.44	95.76	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความเหมาะสมของที่นั่งหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย	4.64	0.66	92.80	มากที่สุด
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.74	0.49	94.80	มากที่สุด
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ	4.56	0.76	91.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.57	94.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.75	0.45	95.08	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

3) บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย

4) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่

5) สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล

6) การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
 - 1) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ
 - 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
 - 3) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
 - 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
 - 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
 - 1) รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 - 2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
 - 3) ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย
 - 4) ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565")

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") แสดงในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ .โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565")

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัวและต่อเนื่อง	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง ครบตาม โครงการฯ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.40	95.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอก สถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.42	95.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วย แก้ปัญหาได้	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ ดี	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็ม ใจในการให้บริการ	4.72	0.54	94.40	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.44	95.76	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.64	0.66	92.80	มากที่สุด
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ มาตรฐาน	4.74	0.49	94.80	มากที่สุด
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
20. ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง	4.56	0.76	91.20	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.54	94.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.76	0.45	95.26	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ
- 2) ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ
- 3) การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง ครบตามโครงการฯ
- 4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัวและต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 6) การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา

- 4) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว
- 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิจกรรมารยาทที่ดี
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
- 2) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน
- 3) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
- 4) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
- 5) ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 แสดงในตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัวและต่อเนื่อง	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง ครบตามโครงการฯ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.39	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอก สถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.42	95.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วย แก้ปัญหาได้	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ ดี	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็ม ใจในการให้บริการ	4.72	0.54	94.40	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.42	96.08	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.64	0.66	92.80	มากที่สุด
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ มาตรฐาน	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
20. ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง	4.60	0.70	92.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.52	94.64	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.78	0.44	95.56	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ
- 2) ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ
- 3) การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง ครบตามโครงการฯ
- 4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัวและต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 6) การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา

- 4) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิจกรรมายาทที่ดี 4) ความสุภาพ กิจกรรมายาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

5) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.64 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
- 2) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน
- 3) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
- 4) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
- 5) ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง

8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม แสดงในตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ประเด็นการศึกษา	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านช่องทางการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของ ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
1.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.04%	4.75	95.07%	4.80	96.00%	4.78	95.50%
2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	96.69%	4.84	96.80%	4.78	95.53%	4.79	95.85%
3.งานกิจการประปา	4.77	95.37%	4.82	96.30%	4.76	95.20%	4.74	94.70%
4.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.77	95.36%	4.76	95.20%	4.79	95.76%	4.70	94.00%
5.โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร"การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกบิดประจําปีงบประมาณ 2565"	4.77	95.36%	4.78	95.50%	4.79	95.76%	4.72	94.40%
6.โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565	4.80	96.00%	4.78	95.50%	4.80	96.08%	4.73	95.56%
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.80		4.79		4.79		4.74	
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ		95.97%		95.73%		95.72%		95.00%

ข้อมูลจากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานกิจการประปา 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกบิด ประจำปีงบประมาณ 2565") 6) โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565

- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 6 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานกิจการประปา 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") 6) โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 6 งาน คือ

- 1.งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 50 คน
- 2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 50 คน
- 3.งานกิจการประปา จำนวน 50 คน
- 4.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 50 คน
- 5.โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") จำนวน 50 คน
- 6.โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 50 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือน สิงหาคม - กันยายน พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 95.00

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.53 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานกิจการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.30 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตร "การทำสายคล้องหน้ากากอนามัยจากลูกปัด ประจำปีงบประมาณ 2565") ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7. โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน ในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534. (2534, สิงหาคม 21). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 108. ตอนที่ 156. หน้า 3.
- ธีรวัฒน์ ชูรัตน์ และ กษิพัฒน์ ลัดตามมณีโรจน์. (2564). **อบต. VS เทศบาลตำบล ต่างกันอย่างไร ?**. เข้าถึงจาก <https://theactive.net/data/get-to-know-subdistrict-administrative-organization-and-municipal-district/> เข้าถึงเมื่อ 29 สิงหาคม 2565
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. **มาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. เข้าถึงจาก http://www.dla.go.th/work/e_book/eb1/eb1.htm. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2564.
- ภาพนก ช่วยชู. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ ปีที่ 14, ฉ. 1 (ตุลาคม 2556 - มีนาคม 2557), หน้า 111-124 -- 2228-804X.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชัชวาล ทัดติวัช. (2554). **คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย**. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟ เคอร์มีสท.
- มยุรี อนุมานราชธน. (2547). **นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์**. เชียงใหม่ : คະนึ่งนิจการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2563). **รายงานผลการสำรวจและประเมิน ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลตำบล หนองหญ้าลาด จังหวัดศรีสะเกษ**

- เกษ. เข้าถึงจาก nongyalad-local.go.th/wp-content/uploads/2021/04/ความพึงพอใจเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด-อำเภอกันทรลักษ์.pdf. เข้าถึงเมื่อ 29 สิงหาคม 2565.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2564). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอนอำเภออุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี**. เข้าถึงจาก www.bandon.go.th/รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ.html. เข้าถึงเมื่อ 29 สิงหาคม 2565.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- เสรี วรพงษ์. (2562). **การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร**. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2562. หน้า 32- 45.
- สำนักงานกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552**. เข้าถึงจาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%B705/%B705-20-9999-update.pdf>. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2564.
- สำนักงานกฤษฎีกา. **พระราชกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542**. เข้าถึงจาก <http://www.somsaad.go.th/our-news/law/item/459-law-1>. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2543.
- สำนักงานกฤษฎีกา. **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562)**. เข้าถึงจาก http://www.ops.moc.go.th/more_news.php?cid=437. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2564.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด**

พรรณศรี อุษยาม . เข้าถึงจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JIRGS/article/view/228861> เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2543.

ภาษาต่างประเทศ

- Best John W. (1983). **Research in Education**. 4thed. Englewood cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Katz Daniel, and Robert L. Kahn. (1987). **The Social Psychology of Organizations**. 2nded. New York: John Wiley and Sons.
- Krejcie Robert V., and Daryle W. Morgan. “Determining Sample Size for Research Activities”, **Journal for Education and Psychological Management**. November, 1970. 112-197.
- Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science**. New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 34, 70-81.
- Powell D.H. (1983). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle**. Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี
ของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางกรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หยาบกระด้างส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางกรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
24. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานกิจการประปา
ของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด					
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น อัตราน้ำไหล สีของน้ำ คุณภาพน้ำ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางกรรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน					
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ					
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย					
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่					
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความเหมาะสมของที่ว่างถึงหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย					
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ (หลักสูตรการทำสายคล้องหน้ากานามัยจากลูกปัด) ประจำปีงบประมาณ 2565
ของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6.ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัวและต่อเนื่อง					
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์					
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ					
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ					
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมโครงการฯ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน					
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก					
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน					
20. ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
โครงการโรงเรียนปลอดขยะด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Zero Waste School) ประจำปีงบประมาณ 2565
ของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6.ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าไม้ ตำบลท่าไม้ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัวและต่อเนื่อง					
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์					
3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ					
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ					
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง ครบตามโครงการฯ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน					
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก					
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน					
20. ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล

