

๗ ฉบับ

สัญญาจ้างผู้เชี่ยวชาญรายบุคคล หรือจ้างบริษัทที่ปรึกษา

สัญญาเลขที่ ๑๖๗/๒๕๖๒

สัญญานี้ทำขึ้น ณ เทศบาลนครปากเกร็ด ตำบล/แขวง ปากเกร็ด อำเภอ/เขต ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ ระหว่าง เทศบาลนครปากเกร็ด โดย นายวิชัย บรรดาศักดิ์ นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีสำนักงานใหญ่ อยู่เลขที่ ๕๐ ตำบล/แขวง ลาดยาว อำเภอ/เขต จตุจักร จังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยนายชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง อาจารย์ สังกัดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และหนังสือมอบอำนาจลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ที่ปรึกษา" อีกฝ่ายหนึ่ง

ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงทำสัญญากันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ข้อตกลงว่าจ้าง

๑.๑ ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและที่ปรึกษาดังกล่าวปฏิบัติงานตามโครงการ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ก ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพทางด้าน วิชาการและการวิจัย และบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ที่ปรึกษาจะต้องเริ่มลงมือทำงานภายในวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ และจะต้องดำเนินการตามสัญญานี้ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

ข้อ ๒. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

ผนวก ก : ขอบข่ายของงานและกำหนดระยะเวลาการทำงาน

จำนวน.....๑๒.....หน้า

ผนวก ข : กำหนดระยะเวลาการทำงานของที่ปรึกษา

จำนวน.....๑.....หน้า

ผนวก ค : ค่าจ้างและวิธีการจ่ายค่าจ้าง

จำนวน.....๒.....หน้า

ผนวก ง : สำเนาหนังสือเสนอราคาของที่ปรึกษาและ

จำนวน.....๑๐๘.....หน้า

รายละเอียดโครงการและแบบสอบถาม

ผนวก จ : สำเนารายงานผลของคณะกรรมการ

และสำเนารายงานการต่อรองราคา

จำนวน.....๔.....หน้า

ผนวก ฉ : สำเนาหนังสือมอบอำนาจ เลขที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๐๒๑๒/๑๑๐

จำนวน.....๑.....หน้า

ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

ลงชื่อ

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ

[Redacted Signature]

ที่ปรึกษา

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และที่ปรึกษาไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ถ้าสิ่งใดหรือการอันหนึ่งอันใดที่มีได้ระบุไว้ในรายการละเอียดแนบท้ายสัญญานี้ แต่เป็นการอันจำเป็นต้องทำเพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ถูกต้องหรือบรรลุผลตามวัตถุประสงค์แห่งสัญญานี้ ที่ปรึกษาต้องจัดทำกรนั้นๆ ให้โดยไม่คิดเอาค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนเพิ่มเติมใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อ ๓. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างและที่ปรึกษา ได้ตกลงราคาค่าจ้างตามสัญญานี้ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๗๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (เจ็ดแสนบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นเงินจำนวน-..... บาท (ถ้วน)ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว

ค่าจ้างจะแบ่งออกเป็น ๓ (สาม) งวด ซึ่งแต่ละงวดจะจ่ายให้เมื่อที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ข และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้พิจารณาแล้วเห็นว่าครบถ้วนถูกต้อง และตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

ผู้ว่าจ้างอาจจะยึดหน่วงเงินค่าจ้างงวดใดๆ ไว้ก็ได้ หากที่ปรึกษาปฏิบัติงานไม่เป็นไป ตามสัญญา และจะจ่ายให้ต่อเมื่อที่ปรึกษาได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นแล้ว

ค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้ (ถ้ามี) ผู้ว่าจ้างจะจ่ายคืนให้แก่ที่ปรึกษาสำหรับค่าใช้จ่าย ซึ่งที่ปรึกษาได้ใช้จ่ายไปตามความเป็นจริงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ค

ข้อ ๔. เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ที่ปรึกษา เป็นจำนวนเงิน - บาท ซึ่งเท่ากับร้อยละ - ของค่าจ้างตามสัญญา

เงินค่าจ้างล่วงหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้ภายหลังจากที่ที่ปรึกษาได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าเป็น-..... เต็มตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้และที่ปรึกษาดตกลงที่จะกระทำตามเงื่อนไขอันเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า นั้น ดังต่อไปนี้

๔.๑ ที่ปรึกษาจะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้าเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญาเท่านั้น หากที่ปรึกษาใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างล่วงหน้าในทางอื่น ผู้ว่าจ้างอาจจะเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากที่ปรึกษาหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๔.๒ เมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ที่ปรึกษาต้องแสดงหลักฐานการใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า เพื่อพิสูจน์ว่าได้เป็นไปตามข้อ ๔.๑ ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง หากที่ปรึกษาไม่อาจ

ลงชื่อ ผู้ว่าจ้าง ลงชื่อ ที่ปรึกษา



แสดงหลักฐานดังกล่าว ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน ผู้ว่าจ้างอาจเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้า คืนจากที่ปรึกษาหรือ บังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๔.๓ ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ที่ปรึกษาตามข้อ ๓ ผู้ว่าจ้างจะหักชดใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าในแต่ละงวดไว้จำนวนร้อยละ - ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าของที่ปรึกษาได้รับไปแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้าย จะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

๔.๔ เงินจำนวนใดๆ ก็ตามที่ ที่ปรึกษาจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือ เพื่อชดใช้ความรับผิดต่างๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ที่ปรึกษา ก่อนที่จะหักชดใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

๔.๕ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงิน ที่ที่ปรึกษาจะได้รับหลังจากหักชดใช้ในกรณีอื่นแล้ว ที่ปรึกษาจะต้องจ่ายคืนเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่ ผู้ว่าจ้าง ภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๔.๖ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ที่ปรึกษาต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างไว้จนครบจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามข้อ ๔.๓ แล้ว

ข้อ ๕. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

๕.๑ ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบผลงานตามรูปแบบและวิธีการ ที่เทศบาลนครปากเกร็ดกำหนด จำนวน ๑๐ (สิบ) ชุด ให้แก่ผู้ว่าจ้างตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ข

๕.๒ ในกรณีที่ผลงานของที่ปรึกษากพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไข ตามสัญญา หรือมิได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพ.....และ/หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่ปรึกษาต้องรับทำการแก้ไขให้เป็นที่เรียบร้อย โดยไม่คิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้างอีก ถ้าที่ปรึกษาหลีกเลี่ยงหรือไม่รับจัดการแก้ไขให้เป็นที่เรียบร้อยในกำหนดเวลาที่ผู้ว่าจ้างแจ้งเป็นหนังสือ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างที่ปรึกษารายอื่นทำการแทน โดยที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบจ่ายเงินค่าจ้างในการนี้แทนผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง

ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นจากงานตามสัญญานี้ไม่ว่าจะเนื่องมาจากการที่ที่ปรึกษา ได้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพ.....และ/หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือเหตุใดที่ปรึกษาจะต้องทำการแก้ไขความเสียหายดังกล่าว ภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ ถ้าที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขได้ ที่ปรึกษาจะต้องชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง ซึ่งรวมทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรง และโดยส่วนที่เกี่ยวข้องเนื่องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากงานตามสัญญานี้ด้วย

การที่ผู้ว่าจ้างได้ให้การรับรองหรือความเห็นชอบหรือความยินยอมใดๆ ในการปฏิบัติงานหรือผลงานของที่ปรึกษาหรือการชำระเงินค่าจ้างตามสัญญาแก่ที่ปรึกษา ไม่เป็นการปลดปล่อยพันธะและความรับผิดชอบใดๆ ของที่ปรึกษาตามสัญญานี้

๕.๓ บุคลากรหลักของที่ปรึกษา ต้องมีระยะเวลาปฏิบัติงานตามสัญญานี้ไม่ซ้ำซ้อนกับงานในโครงการอื่นๆ ของที่ปรึกษาที่ดำเนินการในช่วงเวลาเดียวกัน หากผู้ว่าจ้างพบว่าบุคลากรหลักไม่ว่าคนหนึ่งคนใดหรือ



หลายคนปฏิบัติงานเข้าช้อนกับงานในโครงการอื่นๆ ไม่ว่าจะพบในระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญาหรือในภายหลัง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญา และ/หรือเรียกค่าเสียหายจากที่ปรึกษาหรือปรับลดค่าจ้างได้

ข้อ ๖. การระงับการทำงานชั่วคราวและการบอกเลิกสัญญา

๖.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าที่ปรึกษามีได้ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญหรือด้วยความเอาใจใส่ในวิชาชีพของที่ปรึกษาเท่าที่พึงคาดหมายได้จากที่ปรึกษาในระดับเดียวกัน หรือมิได้ปฏิบัติตามสัญญาข้อใด ข้อหนึ่ง ในกรณีเช่นนี้ผู้ว่าจ้างจะบอกกล่าวให้ที่ปรึกษาทราบถึงเหตุผลที่จะบอกเลิกสัญญา ถ้าที่ปรึกษามีได้ดำเนินการแก้ไขให้ผู้ว่าจ้างพอใจภายในระยะเวลา ๓๐ (สามสิบ) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับคำบอกกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาโดยการส่งคำบอกกล่าวแก่ที่ปรึกษา เมื่อที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้นแล้ว ที่ปรึกษาต้องหยุดปฏิบัติงานทันที และดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อลดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่อาจมีในระหว่างการหยุดปฏิบัติงานนั้นให้น้อยที่สุด

(ข) หากที่ปรึกษามีได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้ผู้ว่าจ้างเชื่อได้ว่าที่ปรึกษาไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือล่วงเลยกำหนดเวลาแล้วเสร็จไปแล้ว หรือตกเป็นผู้ล้มละลาย ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

การบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๖.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้า หลักประกันการปฏิบัติ ตามสัญญาและเงินประกันผลงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่น (ถ้ามี) จากที่ปรึกษาด้วย

๖.๒ ผู้ว่าจ้างอาจมีหนังสือบอกกล่าวให้ที่ปรึกษาทราบล่วงหน้าเมื่อใดก็ได้ว่าผู้ว่าจ้าง มีเจตนาที่จะระงับการทำงานของที่ปรึกษาไว้ชั่วคราวไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน หรือจะบอกเลิกสัญญา ในกรณีที่ผู้ว่าจ้าง จะบอกเลิกสัญญา การบอกเลิกสัญญาดังกล่าวจะมีผลในเวลาไม่น้อยกว่า ๖๐ (หกสิบ) วัน นับถัดจากวันที่ที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้น หรืออาจเร็วกว่าหรือช้ากว่ากำหนดเวลานั้นก็ได้แล้วแต่คู่สัญญาจะ ทำความตกลงกัน เมื่อที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้นแล้ว ที่ปรึกษาต้องหยุดปฏิบัติงานทันที ทั้งนี้ ที่ปรึกษา ไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในระหว่างระงับการทำงานไว้ชั่วคราว และที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อลดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่อาจมีในระหว่างการหยุดปฏิบัติงานนั้นให้น้อยที่สุด

กรณีที่มีการระงับการทำงานชั่วคราวตามข้อ ๖.๒ ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินเป็นค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นให้แก่ที่ปรึกษาตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร

กรณีที่มีการเลิกสัญญาตามข้อ ๖.๒ ผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างตามส่วนที่ เป็นธรรมและเหมาะสมที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ค ให้แก่ที่ปรึกษา โดยคำนวณตั้งแต่ วันเริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันบอกเลิกสัญญา นอกจากนี้ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงินประกันผลงาน รวมทั้งเงินชดเชยค่าเดินทาง และเงินค่าใช้จ่ายที่ได้ตรงจ่าย ไปตามสมควรและตามความเป็นจริง ซึ่งผู้ว่าจ้างยังมีได้ชำระให้แก่ที่ปรึกษาด้วย อย่างไรก็ตามเงินชดเชยและเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดจะต้องไม่เกินราคาค่าจ้างตามข้อ ๓

ข้อ ๗. สิทธิและหน้าที่ของที่ปรึกษา

๗.๑ ที่ปรึกษาจะต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติ



งานตามสัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ตามความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือกันโดยทั่วไป

๗.๒ ค่าจ้างซึ่งผู้ว่าจ้างจะชำระแก่ที่ปรึกษาตามข้อ ๓ นั้น เป็นค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียวเท่านั้นซึ่งที่ปรึกษาจะได้รับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ ที่ปรึกษาจะต้อง ไม่รับค่านายหน้าทางการค้า ส่วนลด เบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือหรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัญญานี้ หรือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญานี้

๗.๓ ที่ปรึกษาจะต้องไม่มีผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเงินค่าสิทธิ เงินบำเหน็จหรือค่านายหน้าใดๆ ที่เกี่ยวกับการนำวัสดุสิ่งของหรือกรรมวิธีใดๆ ที่มีทะเบียนสิทธิบัตรหรือได้รับการคุ้มครองทางทรัพย์สินทางปัญญาหรือตามกฎหมายอื่นใดมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของสัญญานี้ เว้นแต่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะได้ตกลงกันเป็นหนังสือว่าที่ปรึกษาอาจจะได้ผลประโยชน์หรือเงินเช่นนั้นได้

๗.๔ บรรดางานและเอกสารที่ที่ปรึกษาได้จัดทำขึ้นเกี่ยวกับสัญญานี้ให้ถือเป็นความลับและ ให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบบรรดางานและเอกสารดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญานี้ ที่ปรึกษาอาจเก็บสำเนาเอกสารไว้กับตนได้แต่ต้องไม่นำข้อความในเอกสารนั้นไปใช้ในกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานโดย ไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๗.๕ ผู้ว่าจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงสิทธิใดๆ ในผลงานที่ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามสัญญานี้แต่เพียงฝ่ายเดียว และที่ปรึกษาจะนำผลงาน และ/หรือรายละเอียดของงานตามสัญญานี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไปใช้ หรือเผยแพร่ในกิจการอื่น นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในสัญญานี้ไม่ได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๗.๖ บรรดาเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลาย ซึ่งผู้ว่าจ้างได้จัดให้ที่ปรึกษา ใช้หรือซึ่งที่ปรึกษาซื้อมาด้วยทุนทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง หรือซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้ยืมให้ ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ ผู้ว่าจ้างและต้องทำข้อความและเครื่องหมายที่แสดงว่าเป็นของผู้ว่าจ้างไว้ที่ทรัพย์สินดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ที่ปรึกษาต้องใช้เครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตามระเบียบของผู้ว่าจ้างหรือของทางราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกิจการที่เกี่ยวกับการจ้างที่ปรึกษาเท่านั้น

เมื่อที่ปรึกษาทำงานเสร็จหรือมีการเลิกสัญญา ที่ปรึกษาจะต้องทำบัญชีแสดงรายการเครื่องมือ เครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลายข้างต้นที่ยังคงเหลืออยู่ และจัดการโยกย้ายไปเก็บรักษาตามคำสั่ง ผู้ว่าจ้างโดยพลัน ที่ปรึกษาต้องดูแลเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตลอดเวลาที่ครอบครอง และต้องคืนเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนในสภาพดีตามความเหมาะสม แต่ไม่ต้องรับผิดชอบสำหรับความเสื่อมสภาพจากการใช้งานตามปกติ

๗.๗ ที่ปรึกษาจะจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญงานมาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานตามสัญญานี้และให้สอดคล้องกับขอบเขตของงานของที่ปรึกษาตามที่ปรากฏ ในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก - การเปลี่ยนแปลงบุคลากรดังกล่าวจะต้องได้รับ ความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๗.๘ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของบุคคลหรือนิติบุคคลที่ที่ปรึกษาจัดหาจะมาก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานตามสัญญานี้ ไม่ว่าในกรณีใดก็ตามผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะให้ที่ปรึกษาเปลี่ยนบุคลากรบางคนหรือทั้งหมดนั้นได้ และที่ปรึกษาต้องดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างโดยเร็ว

ลงชื่อ

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ



การเปลี่ยนบุคลากรตามความในวรรคก่อน ที่ปรึกษาจะต้องเสนอรายชื่อบุคลากรที่จะปฏิบัติงานแทนนั้น ต่อผู้ว่าจ้างเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

ข้อ ๘. ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาต่อบุคคลภายนอก

๘.๑ ที่ปรึกษาจะต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง และป้องกันมิให้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบในบรรดาสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย หรือราคา รวมตลอดถึงการเรียกร้องโดยบุคคลภายนอก อันเกิดจากความผิดพลาดหรือการละเว้นไม่กระทำการของที่ปรึกษา หรือของลูกจ้างของที่ปรึกษา

๘.๒ ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาอื่น รวมถึงสิทธิใดๆ ต่อบุคคลภายนอกเนื่องจากการปฏิบัติงานตามสัญญานี้โดยสิ้นเชิง

๘.๓ ที่ปรึกษาจะต้องจัดการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ผู้ว่าจ้างเห็นชอบ เพื่อความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก และเพื่อความสูญหายหรือเสียหายในทรัพย์สินซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดหาให้ หรือสั่งซื้อโดยทุนทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้ที่ปรึกษาไว้ใช้ในการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ โดยที่ปรึกษาเป็น ผู้ออกค่าใช้จ่ายในการประกันภัยเอง ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีการตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่นในสัญญานี้

ข้อ ๙. พันธหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างจะมอบข้อมูลและสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ว่าจ้างมีอยู่ให้แก่ที่ปรึกษาโดยไม่คิดมูลค่า และภายในเวลาอันควร

ในกรณีที่ที่ปรึกษาร้องขอความช่วยเหลือ ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของที่ปรึกษาตามสัญญานี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ข้อ ๑๐. ค่าปรับ

กรณีที่ที่ปรึกษาทำงานไม่แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในข้อ ๑ ที่ปรึกษาจะต้องเสียค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของวงเงินค่าจ้างตามข้อ ๓ นับถัดจากวันครบกำหนดในข้อ ๑ จนถึงวันที่ที่ปรึกษาปฏิบัติตามสัญญาถูกต้องครบถ้วน และผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานแล้ว

ข้อ ๑๑. การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาต้องชดเชยค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจาก ผู้ว่าจ้าง หากที่ปรึกษาไม่ชดเชยให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างของที่ปรึกษาที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หรือเงินประกันผลงานได้ทันที

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค้ำประกันที่ต้องชำระ หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา และเงินประกันผลงานแล้วยังไม่เพียงพอ ที่ปรึกษายินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือ

ลงชื่อ

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ



ลงชื่อ

จากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่ อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษาทั้งหมด

ข้อ ๑๒ (ก) เงินประกันผลงาน

ในการจ่ายเงินให้แก่ที่ปรึกษาแต่ละงวด ผู้ว่าจ้างจะหักเงินจำนวนร้อยละ ๕.๐๐ (ห้า) ของเงินที่ต้องจ่ายในงวดนั้นเพื่อเป็นประกันผลงาน หรือที่ปรึกษาอาจนำหนังสือค้ำประกันของธนาคารหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศซึ่งมีอายุการค้ำประกันตลอดอายุสัญญามามอบให้ผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแทนก็ได้

ผู้ว่าจ้างจะคืนเงินประกันผลงาน และ/หรือหนังสือค้ำประกันของธนาคารดังกล่าว ตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีดอกเบี้ยให้แก่ที่ปรึกษาพร้อมกับการจ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้าย

ข้อ ๑๒ (ข). หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ที่ปรึกษาได้นำหลักประกันเป็น เป็นจำนวนเงิน บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ (.....) ของราคาค่าจ้างตามสัญญา มามอบไว้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

กรณีที่ปรึกษาใช้หนังสือค้ำประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด หรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไปจนกว่าที่ปรึกษาพ้นข้อผูกพันตามสัญญานี้

หลักประกันจะต้องมีอายุครอบคลุมความรับผิดชอบทั้งปวงของที่ปรึกษาตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันที่ที่ปรึกษานำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบของ ที่ปรึกษาตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณีที่ปรึกษาส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ที่ปรึกษาต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วน ตามวรรคหนึ่ง มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน.....-.....วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษา โดยไม่มีดอกเบี้ย เมื่อที่ปรึกษาพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดชอบทั้งปวงตามสัญญานี้แล้ว

ข้อ ๑๓. การจ้างช่วง

ที่ปรึกษาจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ที่ปรึกษาหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพ้นหน้าที่ตามสัญญานี้ และที่ปรึกษาจะยังคง

ตัวอย่างสัญญาหรือข้อตกลง

ต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับช่วงงาน หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับช่วงงานนั้นทุกประการ

กรณีที่ปรึกษาไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ที่ปรึกษาต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ - ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ข้อ ๑๔. การโอนสิทธิตามสัญญา

ที่ปรึกษาจะต้องไม่โอนสิทธิประโยชน์ใดๆ ตามสัญญานี้ให้แก่ผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน เว้นแต่การโอนสิทธิที่จะรับเงินค่าจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๑๕. การงดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ที่ปรึกษาไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ที่ปรึกษา ไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ที่ปรึกษาจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าที่ปรึกษาได้ละสิทธิเรียกร้องในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ว่าจ้างทราบดี อยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจ ของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

สัญญานี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

ลงชื่อ

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ



ลงชื่อ

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา
(นายชัยรัตน์ ทุ่งศรีทุ่งเรือง)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางปริญดา เขาว่อง)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางละออง โตทอง)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวเพชรดา เวชศรี)

ลงชื่อ.....พยาน/ตรวจ
()

ลงชื่อ.....พยาน/ผู้พิมพ์
(นางสาวพรทิพย์ ชื่นบุญ)

เลขที่โครงการ ๖๒๐๕๗๐๒๐๗๘๘

เลขคุมสัญญา ๖๒๐๖๐๗๐๐๐๑๘๓



รายละเอียดการนับวันทำสัญญา

งาน ☐ ชื่อ ☒ จ้าง ที่ปรึกษาเพื่อศึกษาและวิจัยตามโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒”

กำหนด ○ ส่งมอบพัสดุ งานแล้วเสร็จภายใน -๑๘๐- วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา
วันทำสัญญา ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

การนับวันตามสัญญา		รวมวัน	หมายเหตุ
จากวันที่	ถึงวันที่		
๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๒	๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒	๓	
๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒	๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒	๓๑	
๑ สิงหาคม ๒๕๖๒	๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๒	๓๑	
๑ กันยายน ๒๕๖๒	๓๐ กันยายน ๒๕๖๒	๓๐	
๑ ตุลาคม ๒๕๖๒	๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒	๓๑	
๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒	๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒	๓๐	
๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒	๒๔	
รวม		๑๘๐ วัน	

(ลงชื่อ) 

(นางสาวพรทิพย์ ชัยบุญ)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุชำนาญการ 

วันทำสัญญา ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

ขอบข่ายของงานและกำหนดระยะเวลาทำงาน

ขอบเขตของการดำเนินการ

ที่ปรึกษาต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

๑. พื้นที่ที่สำรวจ หมายถึง พื้นที่ที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในหรือนอกอาคารสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับเทศบาลนครปากเกร็ด

๓. ผู้รับการฝึกอบรม หมายถึง ประชาชนผู้เข้ารับการอบรม หรือผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน

๔. งานบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก หมายถึง การออกบริการสาธารณสุขนอกสถานที่ให้กับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้ง ๕ ตำบล โดยให้บริการ ตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ตรวจรักษาพยาบาลเบื้องต้น วางแผนครอบครัว ให้ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพ และให้คำปรึกษาในด้านการดูแลสุขภาพ

๕. เทศบาลนครปากเกร็ดกำหนดงานบริการหรือโครงการที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่

๓.๕.๑ การฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน

๓.๕.๒. งานบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก

๓.๕.๓. งานบริการการจดทะเบียนพาณิชย์

๓.๕.๔. งานบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร

๓.๕.๕. การบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๖. กรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

๖.๑ ผู้เข้ารับหรือผู้เคยเข้ารับการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน

๖.๒. ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก

๖.๓. ผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์

๖.๔. ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร

๖.๕. ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๗. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๘. จำนวนกลุ่มประชากรที่จะใช้เป็นตัวแทน(กลุ่มตัวอย่าง) ของผู้มารับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อการวิจัยสำรวจตามโครงการนี้ จะต้องเป็นจำนวนในสัดส่วนที่เหมาะสมตามหลักสถิติ โดยจำนวนกลุ่มประชากรในการศึกษา ได้แก่

๘.๑ ผู้เข้ารับหรือผู้เคยเข้ารับการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน

๘.๒ ผู้ขอรับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก

๘.๓ ผู้ขอรับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์

(ลงชื่อ)

ผู้ว่าจ้าง

(ลงชื่อ)

ที่ปรึกษา



๘.๔ ผู้ขอรับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร

๘.๕ ผู้ขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๙. เกณฑ์การให้คะแนน

กรณีใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อ้างใน หนังสือที่ มท. ๐๘๙๒.๔/ว๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

เกณฑ์การให้คะแนน ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๔๐ - ๔๙ เท่ากับ ๑ คะแนน
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เท่ากับ ๒ คะแนน
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๖๐ - ๖๙ เท่ากับ ๓ คะแนน
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐ - ๗๙ เท่ากับ ๔ คะแนน
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๐ - ๑๐๐ เท่ากับ ๕ คะแนน

๑๐. แหล่งที่มาของข้อมูล แบ่งออกได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๑๐.๑ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเอง ข้อมูลที่ได้จะมีความทันสมัยมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มีรายละเอียดตามที่ผู้ต้องการ

๑๐.๒ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้วผู้ใช้เป็นเพียงผู้ที่นำข้อมูลนั้นมาใช้

๑๑. การออกแบบเครื่องมือการวิจัยในแต่ละงานบริการ

๑๑.๑ ผู้เข้ารับหรือผู้เคยเข้ารับการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน

โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๑๑.๒ ผู้ขอรับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๑๑.๓ ผู้ขอรับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๑๑.๔ ผู้ขอรับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๑๑.๕ ผู้ขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์

๑๑.๖ ที่ปรึกษาต้องนำข้อมูลของงานบริการตามที่เทศบาลกำหนดข้างต้น มาประกอบการออกแบบเครื่องมือการวิจัย เพื่อกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สามารถให้มีการประเมินความพึงพอใจด้านนั้นได้อย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ

กำหนดระยะเวลาทำงาน

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการตามสัญญาจ้างที่ปรึกษาโดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา คือ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๒ และให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

ผู้ว่าจ้าง

(ลงชื่อ)

ที่ปรึกษา





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ งานบริการและเผยแพร่ฯ โทร. ๖๐๔
ที่ ๗๖๖ / ๒๕๖๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๒
เรื่อง ขอกำหนดขอบเขตการว่าจ้างโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
เรียน นายกเทศมนตรีผ่านปลัดเทศบาล

เรื่องเดิม ตามที่กองวิชาการและแผนงานได้มีการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล และได้มีคำสั่งที่ ๓๗๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒ แต่งตั้งคณะกรรมการร่วมพิจารณาข้อกำหนดขอบเขตของงาน (TOR) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล นั้น คณะกรรมการได้ร่วมประชุมพิจารณา เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒ และมอบฝ่ายเลขานุการให้ดำเนินการจัดทำรายงานการประชุมและแก้ไขข้อกำหนดขอบเขตงานที่คณะกรรมการฯ เสนอในที่ประชุม นั้น

ข้อเท็จจริง ทั้งนี้ฝ่ายเลขานุการได้ดำเนินการจัดทำรายงานการประชุมและแก้ไขข้อเสนอขอบเขตงาน(TOR)เรียบร้อยแล้ว พร้อมรายงานคณะกรรมการพิจารณาลงนามแล้ว เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ให้เป็นไปตามข้อกำหนดขอบเขตงาน(TOR) โครงการ

ข้อเสนอแนะ เห็นควรอนุมัติข้อกำหนดขอบเขตงาน(TOR) ตามโครงการดังกล่าวที่แนบมาท้ายบันทึกนี้ เพื่อนำมาใช้เป็นขอบเขตการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาให้เป็นไปตามระเบียบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาอนุมัติ

เรียน นายกเทศมนตรี
เรียน ปลัดเทศบาล

- เฝ้าไปรค ๗๗๗
- เฝ้าโครงการที่ ๓๗๗ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒ (TOR)

(นางสาวพนารัตน์ กิมฮู)
รองปลัดเทศบาล
๕ เม.ย. ๒๕๖๒

(นายสุภาพ บุญศิริโชติ)
ปลัดเทศบาล

(นางสาวเพชรดา เวชศรี)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

เสนอนายกฯ

(นายสมศักดิ์ ชุมพวง)
รองนายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด
๕ เม.ย. ๒๕๖๒

อนุมัติ

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)
นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด



ขอบเขตงาน (Term of Reference : TOR)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยปัจจุบันระบบราชการได้นำแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ คือ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) โดยยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน เพื่อให้การทำงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้ากระบวนการทำงาน โดยจะมีการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งทำให้ผู้บริหารทราบผลการดำเนินงานได้ และสามารถนำมาสู่การแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการของประชาชนมากขึ้น

เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นส่วนราชการท้องถิ่นที่มีภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะต้องประเมินผลการปฏิบัติงานทุกระยะ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๓) และมาตรา ๙ (๓) และ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตัวชี้วัดที่ ๑ ข้อ ๑ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจะต้องเสนองานบริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะจากเทศบาลนครปากเกร็ด อย่างน้อย ๔ งานบริการ โดยให้มีระยะเวลาการสำรวจความพึงพอใจภายในปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีการนำงานบริการตามภารกิจของเทศบาลเสนอที่ประชุมสภาเทศบาลเทศบาล สมัยสามัญ สมัยที่สาม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อพิจารณาและที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้นำงานบริการตามภารกิจไปดำเนินการสำรวจความพึงพอใจได้ ดังนี้

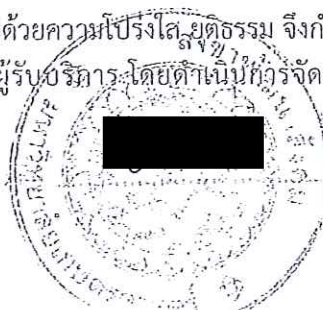
- | | |
|---|---|
| ๑. การฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน | กองสวัสดิการสังคม |
| ๒. โครงการสาธารณสุขเชิงรุก | กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| ๓. การจดทะเบียนพาณิชย์ | สำนักการคลัง |
| ๔. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร | สำนักการช่าง |
| ๕. การบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน | กองทะเบียนราษฎรและบัตร
ประจำตัวประชาชน |

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ กรอบงานดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

และมีตัวชี้วัด คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กำหนดให้มีการประเมินภายในปีงบประมาณ

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม จึงกำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาที่มีความ



เชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเป็นผู้ศึกษาวิจัยสำรวจในโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล

๒. วัตถุประสงค์ของการจ้าง

๒.๑ เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อคุณภาพในการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

๑. การฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน
๒. โครงการสาธารณสุขเชิงรุก
๓. การจดทะเบียนพาณิชย์
๔. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร
๕. การบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๒.๒ เพื่อทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของงานในข้อ ๒.๑ ในเรื่องเกี่ยวกับ

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมประเมินโครงการ/กิจกรรม/งานบริการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามข้อ ๒.๑

๒.๔ เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนของข้อ ๒.๑ และข้อ ๒.๒ มาสรุปรวบรวมเป็นข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนเพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไป

๓. ขอบเขตของการดำเนินการ

ที่ปรึกษาต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

๓.๑ พื้นที่ที่สำรวจ หมายถึง พื้นที่ที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในหรือนอกอาคารสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

๓.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับเทศบาลนครปากเกร็ด

๓.๓ ผู้รับการฝึกอบรม หมายถึง ประชาชนผู้เข้ารับการอบรม หรือผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน

๓.๔ งานบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก หมายถึง การออกบริการสาธารณสุขนอกสถานที่ให้กับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้ง ๕ ตำบล โดยให้บริการ ตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ตรวจรักษาพยาบาลเบื้องต้น วางแผนครอบครัว ให้ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพ และให้คำปรึกษาในการดูแลสุขภาพ

๓.๕ เทศบาลนครปากเกร็ดกำหนดงานบริการหรือโครงการที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจ ได้แก่

๓.๕.๑ การฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน

วงเล็บ

ปีงบประมาณ

การ

ปี



- ๓.๕.๒. งานบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก
- ๓.๕.๓. งานบริการการจดทะเบียนพาณิชย์
- ๓.๕.๔. งานบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร
- ๓.๕.๕. การบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๓.๖ กรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

- ๓.๖.๑ ผู้เข้ารับหรือผู้เคยเข้ารับการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน
- ๓.๖.๒ ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก
- ๓.๖.๓ ผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์
- ๓.๖.๔ ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร
- ๓.๖.๕ ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๓.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๘ จำนวนกลุ่มประชากรที่จะใช้เป็นตัวแทน(กลุ่มตัวอย่าง) ของผู้มารับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อการวิจัยสำรวจตามโครงการนี้ จะต้องเป็นจำนวนในสัดส่วนที่เหมาะสมตามหลักสถิติ โดยจำนวนกลุ่มประชากรในการศึกษา ได้แก่

- ๓.๘.๑ ผู้เข้ารับหรือผู้เคยเข้ารับการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน
- ๓.๘.๒ ผู้ขอรับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก
- ๓.๘.๓ ผู้ขอรับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์
- ๓.๘.๔ ผู้ขอรับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร
- ๓.๘.๕ ผู้ขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

๓.๙ เกณฑ์การให้คะแนน

กรณีใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อ้างใน หนังสือที่ มท. ๐๘๗๒.๔/ว๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

เกณฑ์การให้คะแนน ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๔๐ - ๔๙ เท่ากับ ๑ คะแนน
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เท่ากับ ๒ คะแนน
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๖๐ - ๖๙ เท่ากับ ๓ คะแนน
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐ - ๗๙ เท่ากับ ๔ คะแนน
- ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๐ - ๑๐๐ เท่ากับ ๕ คะแนน



๓.๑๐ แหล่งที่มาของข้อมูล แบ่งออกได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๓.๑๐.๑ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเอง ข้อมูลที่ได้จะมีความทันสมัยมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มีรายละเอียดตามที่ผู้ต้องการ

๓.๑๐.๒ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้วผู้ใช้เป็นเพียงผู้ที่นำข้อมูลนั้นมาใช้

๓.๑๑ การออกแบบเครื่องมือการวิจัยในแต่ละงานบริการ

๓.๑๑.๑ ผู้เข้ารับหรือผู้เคยเข้ารับการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๓.๑๑.๒ ผู้ขอรับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๓.๑๑.๓ ผู้ขอรับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

๓.๑๑.๔ ผู้ขอรับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

๓.๑๑.๕ ผู้ขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์

๓.๑๑.๖ ที่ปรึกษาต้องนำข้อมูลของงานบริการตามที่เทศบาลกำหนดข้างต้น มาประกอบการออกแบบเครื่องมือการวิจัย เพื่อกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สามารถให้มีการประเมินความพึงพอใจด้านนั้นได้อย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ

๔. งบประมาณ ๗๐๐,๐๐๐ บาท (เจ็ดแสนบาทถ้วน)

๕. ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

กำหนดระยะเวลาดำเนินการจำนวน ๑๘๐ วัน ถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง

วงหรือ

ผู้จ้าง

ลงชื่อ



ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ					
	๓๐ วัน	๖๐ วัน	๙๐ วัน	๑๒๐ วัน	๑๕๐ วัน	๑๘๐ วัน
๑. ที่ปรึกษานำเสนอรายงานขั้นต้น - แผนปฏิบัติการของแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน - รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น(INCEPTION REPORT) ที่มีข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล -ขอบเขตการวิจัย แนวคิดต่างๆ ระเบียบวิธีและสมมติฐานในการวิจัย เครื่องมือการวิจัย -พร้อมรายละเอียดการใช้จ่ายงบประมาณ	←→★					
๒. จัดทำข้อมูลและออกแบบเครื่องมือในการวิจัย พร้อมจัดประชุมเพื่อพิจารณาเครื่องมือการวิจัย ก่อนการใช้งาน		←→				
๓. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยวิธีทางสถิติเพื่อหาค่าระดับความพึงพอใจ - รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) - รายงานผลการศึกษาระดับกลาง (INTERIM REPORT) และ ส่งรายงานฉบับร่าง (Draft Report)		←→		←→★		
๔. รายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โดยมีการดำเนินงานดังนี้ - จัดประชุมคณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนอ เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานตามรายงานขั้นสุดท้ายฉบับร่าง (Draft Report) - ปรับปรุงรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์และจัดทำรูปเล่มส่ง - ส่งรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์				←→	←→	←→★

๗. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

๗.๑ ที่ปรึกษาจะต้องเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ในการสำรวจความพึงพอใจ และความชำนาญด้านสถิติ และต้องมีการขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง หรือมหาวิทยาลัยของรัฐที่ให้บริการทางด้านวิชาการและการวิจัยในขอบเขตสาขาวิชาที่จัดให้มีการเรียนการสอน และต้องไม่เป็นผู้ถูกแจ้งเวียนชื่อผู้ทำงานของราชการ หรือห้ามติดต่อ หรือ ห้ามเข้าเสนอราคากับทางราชการ

๗.๒ ที่ปรึกษาต้องประกอบด้วย อาจารย์ นักวิชาการ และบุคลากรที่มีประสบการณ์ หรือผ่านการทำงานทางการสัมภาษณ์หรือสำรวจข้อมูล



๘. ข้อเสนอของที่ปรึกษา

สถาบันที่เสนอตัวเป็นที่ปรึกษาจะต้องยื่นข้อเสนอ (Proposal) ให้กับเทศบาลนครปากเกร็ดพิจารณา ดังนี้

๘.๑ ข้อเสนอทางวิชาการ

(๑) ให้เสนอแนวความคิด หลักการเหตุผล ระเบียบวิธีการวิจัย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาและตัวชี้วัดในการศึกษาวิเคราะห์ตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจน ทั้งนี้ให้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเป็นสำคัญและครบถ้วน รวมทั้งแสดงโครงสร้างเชื่อมโยงภาพรวมของผลงานเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ กิจกรรม ผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวชี้วัด

(๒) ให้เสนอแผนการดำเนินงานโครงการเป็นลำดับขั้นตอน โดยแสดงรายละเอียดกิจกรรมพร้อมกำหนดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้น จนแล้วเสร็จ

(๓) ให้แสดงสาระสำคัญที่ระบุถึงทุกขั้นตอน ไว้ในรายงานการวิจัย

(๔) เสนอรายละเอียด ประวัติ คุณวุฒิ ประสบการณ์การทำงานและผลงานของคณะที่ปรึกษา

๘.๒ ข้อเสนอทางการเงิน

ที่ปรึกษาจะต้องแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้เทศบาลนครปากเกร็ดพิจารณา ดังนี้

(๑) ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร

รายละเอียดค่าตอบแทนที่ปรึกษา(บุคลากรหลัก)และเจ้าหน้าที่สนับสนุนด้านต่าง ๆ โดยแสดงรายละเอียดจำนวน/เดือน และอัตราค่าตอบแทนของแต่ละคน และยอดรวม

(๒) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

รายละเอียดค่าใช้จ่ายในด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามโครงการของที่ปรึกษา เช่น ค่าใช้จ่ายในงานสนามต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติการควบคู่งานวิจัยที่เป็นรูปธรรม ค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าใช้จ่ายสำนักงาน ค่าจัดทำรายงาน ค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิร่วมพิจารณาและแสดงความคิดเห็น ค่าจัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้อง ค่าจัดประชุมเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ให้แสดงรายละเอียดจำแนกเป็นรายการ และที่มาของตัวเลขค่าใช้จ่ายของแต่ละรายการ

๙. รายละเอียดการส่งมอบงาน

ให้จัดส่งมอบผลงาน ดังนี้

๙.๑ ภายใน ๓๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา ที่ปรึกษาต้องดำเนินการส่งมอบแผนปฏิบัติการของแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น(INCEPTION REPORT) ที่มีข้อมูลทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ขอบเขตการวิจัย แนวคิดต่างๆ ระเบียบวิธีและสมมติฐานในการวิจัย เครื่องมือการวิจัย โดยจัดเป็นรูปเล่ม จำนวน ๑๐ เล่ม

๙.๒ ภายใน ๑๒๐ วัน ถัดจากลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา ที่ปรึกษาต้องส่งมอบผลการศึกษาระดับกลาง(INTERIM REPORT) โดยสรุปความคืบหน้าในการดำเนินงานประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสอบถาม ผลแสดงระดับความพึงพอใจ และข้อมูลของโครงการ ผลการประเมินด้านกระบวนการ (PROCESS) การให้บริการ การบริหารจัดการ และผลการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรค จำนวน ๑๐ เล่ม

๙.๓ ภายใน ๑๘๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา ที่ปรึกษา ต้องส่งมอบรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ที่มีผลการศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่ได้สำรวจตลอดจนข้อเสนอแนะและต้องจัดประชุมเพื่อเสนอผลงานการดำเนินงานทั้งหมดให้คณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ



ให้ความเห็นชอบแล้วจัดทำรูปเล่มส่งผู้ว่าจ้าง จำนวน ๒๐ เล่ม แยกเป็นรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๒๐ เล่ม และรายงานการวิจัยฉบับสรุปสำหรับผู้บริหาร จำนวน ๔๐ เล่ม พร้อมแผ่นซีดีรอมที่บันทึกข้อมูลทั้ง ๒ ฉบับจำนวน ๑๐ แผ่น

๑๐. การจ่ายเงินค่าจ้างงานวิจัย

การจ่ายเงินค่าจ้างงานวิจัย แบ่งออกเป็น ๓ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ กำหนดจ่ายค่าจ้างร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อที่ปรึกษาได้จัดส่งแผนปฏิบัติการของแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขการส่งมอบข้อ ๙.๑ และได้รับความเห็นชอบจากเทศบาลนครปากเกร็ดแล้ว ภายใน ๓๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา รวมทั้งมีหนังสือแจ้งการขอรับเงินค่าใช้จ่ายตามรายละเอียดที่ปรากฏในงวดงาน

งวดที่ ๒ กำหนดจ่ายค่าจ้างร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และมอบผลการศึกษาระดับกลาง (INTERIM REPORT) ตามเงื่อนไข ข้อ ๙.๒ และได้รับความเห็นชอบจากเทศบาลนครปากเกร็ดแล้ว ภายใน ๑๒๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา รวมทั้งมีหนังสือแจ้งการขอรับเงินค่าใช้จ่ายตามรายละเอียดที่ปรากฏในงวดงาน

งวดที่ ๓ กำหนดจ่ายค่าจ้างร้อยละ ๔๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาดำเนินการตามรายละเอียดที่ปรากฏในงวดงานและส่งรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และได้รับความเห็นชอบจากเทศบาลนครปากเกร็ดแล้ว ตามที่ปรากฏในข้อ ๙.๓ ภายใน ๑๘๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา รวมทั้งมีหนังสือแจ้งการขอรับเงินค่าใช้จ่ายตามรายละเอียดที่ปรากฏในงวดงาน

ทั้งนี้ ในการจ่ายเงินงวด ผู้ว่าจ้างจะหักเงินที่จะจ่ายแต่ละครั้งในอัตราร้อยละห้าของเงินค่าจ้างเพื่อเป็นการประกันผลงาน และจ่ายคืนโดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่จ่ายเงินงวดสุดท้าย

๑๑. ค่าปรับ

กรณีที่ผู้รับจ้างส่งงานล่าช้ากว่ากำหนด ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าปรับให้เทศบาลนครปากเกร็ดเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด

๑๒. เงื่อนไขประกอบการดำเนินการ

๑๒.๑ ที่ปรึกษาจะต้องเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ทำการวิจัย เข้าร่วมประชุมสัมมนา กับคณะกรรมการของเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อช่วยวิเคราะห์ความถูกต้อง สมบูรณ์ของงาน พร้อมทั้งเสนอความคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาต่อเทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาเครื่องมือในการสำรวจวิจัย การเสนอรายงานความก้าวหน้า และการเสนอรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าว ที่ปรึกษาต้องเป็นผู้เชิญและจ่ายค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดทุกครั้ง

๑๒.๒ ที่ปรึกษาต้องแจ้งกำหนดการประชุมต่าง ๆ ในขั้นตอนดำเนินงานทุกครั้งให้เทศบาลนครปากเกร็ดทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วัน เพื่อให้คณะกรรมการของเทศบาลนครปากเกร็ดและคณะกรรมการดำเนินการจ้าง รวมทั้งคณะผู้ติดตามผลการดำเนินงานโครงการฯ สามารถติดตามงานได้อย่างสม่ำเสมอ

๑๒.๓ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในคณะที่ปรึกษา จะต้องได้รับความเห็นชอบจากเทศบาลนครปากเกร็ดก่อนดำเนินการเปลี่ยนแปลง



๑๒.๔ เทศบาลนครปากเกร็ดสงวนสิทธิ์ ที่จะยกเลิกค่าใช้จ่ายที่ยังไม่ได้จ่ายไปแล้วและเรียกคืนเงินที่จ่ายไปแล้วในกรณีที่ปรึกษาไม่สามารถดำเนินการตามรายละเอียดและเงื่อนไขการจัดทำรายงานการวิจัยที่กำหนดไว้ได้ โดยที่ปรึกษาไม่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นจากเทศบาลนครปากเกร็ด

๑๓. ลิขสิทธิ์ในผลงานวิจัย

ลิขสิทธิ์ในผลงานวิจัยสำรวจที่ที่ปรึกษาดำเนินการจนเสร็จแล้ว เป็นลิขสิทธิ์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ปรึกษาได้รับมอบหมายให้จัดทำการวิจัยจะมอบให้แก่ผู้ใดมิได้ หากไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร จากเทศบาลนครปากเกร็ดก่อน

.....



รายชื่อคณะกรรมการร่วมพิจารณาข้อกำหนดขอบเขตของงาน(TOR)
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล

(ลงชื่อ)



ประธานกรรมการ

(นางสาวพนาริ กิมฮู)

ตำแหน่ง

รองปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)



รองประธานกรรมการ

(นางสาวเพชรดา เวชศรี)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(ลงชื่อ)



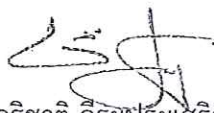
กรรมการ

(นางสาววรินทร์ วาสนะโชติ)

ตำแหน่ง

หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

(ลงชื่อ)



กรรมการ

(นายอติชาติ จีระประเสริฐ)

ตำแหน่ง

หัวหน้าฝ่ายนิติการ

(ลงชื่อ)



กรรมการและเลขานุการ

(นางสาวรุ่งนภา กิม่วนสง)

ตำแหน่ง

หัวหน้างานบริการและเผยแพร่วิชาการ

(ลงชื่อ)



ผู้ช่วยเลขานุการ

(นางสาวลลิตวรรณ หอมทูล)

ตำแหน่ง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ



วันทำสัญญา ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

กำหนดระยะเวลาทำงานของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะต้องทำงานตามกำหนดระยะเวลา ดังนี้

๑. ส่งรายงานผลการศึกษาเบื้องต้น(INCEPTION REPORT) ภายใน ๓๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา ที่ปรึกษาต้องดำเนินการส่งมอบแผนปฏิบัติการของแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (INCEPTION REPORT) ที่มีข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ขอบเขตการวิจัย แนวคิดต่างๆ ระเบียบวิธีและสมมติฐานในการวิจัย เครื่องมือการวิจัย โดยจัดเป็นรูปเล่ม จำนวน ๑๐ เล่ม

๒. ส่งมอบผลการศึกษาระดับกลาง(INTERIM REPORT) ภายใน ๑๒๐ วัน ถัดจากลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา ที่ปรึกษาต้องส่งมอบผลการศึกษาระดับกลาง (INTERIM REPORT) โดยสรุปความคืบหน้าในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสอบถาม ผลแสดงระดับความพึงพอใจ และข้อมูลของโครงการ ผลการประเมินด้านกระบวนการ (PROCESS) การให้บริการ การบริหารจัดการ และผลการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรค จำนวน ๑๐ เล่ม

๓. ส่งมอบรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ภายใน ๑๘๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา ที่ปรึกษา ต้องส่งมอบรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ที่มีผลการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ แสดงระดับความพึงพอใจที่ได้สำรวจตลอดจนข้อเสนอแนะและต้องจัดประชุมเพื่อเสนอผลงานการดำเนินงานทั้งหมดให้คณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นชอบแล้วจัดทำรูปเล่มส่งผู้ว่าจ้าง จำนวน ๖๐ เล่ม แยกเป็นรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๒๐ เล่ม และรายงานการวิจัยฉบับสรุปย่อสำหรับผู้บริหาร จำนวน ๔๐ เล่ม พร้อมแผ่นซีดีรอมที่บันทึกข้อมูลทั้ง ๒ ฉบับ จำนวน ๑๐ แผ่น

(ลงชื่อ)

ผู้ว่าจ้าง

(ลงชื่อ)

ที่ปรึกษา



วันทำสัญญา ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

ค่าจ้างและวิธีการจ่ายค่าจ้าง

๑. ค่าจ้างส่วนที่เหมาจ่าย

๑.๑ จำนวนเงินเหมาจ่าย

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าจ้างสำหรับการทำงานของที่ปรึกษาเป็นการเหมาเป็นเงิน ๗๐๐,๐๐๐.-บาท (-เจ็ดแสนบาทถ้วน-) ซึ่งเป็นราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

๑.๒ งวดเงินค่าจ้างส่วนที่เหมาจ่าย

ค่าจ้างส่วนที่เหมาจ่ายจะแบ่งออกเป็นเงินบาท จำนวน ๓ งวด ซึ่งแต่ละงวดจะถึงกำหนดชำระเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับใบเรียกเก็บเงินจากที่ปรึกษา ส่วนใบเรียกเก็บเงินนั้นให้ยื่นเมื่อวันสุดท้ายของเดือน สำหรับเงินค่าจ้างของงวดเดือนนั้น เงินค่าจ้างในแต่ละงวดทั้งส่วนที่เป็นเงินบาท จะจ่ายตามกำหนดเวลา ดังต่อไปนี้

งวดที่ ๑ จ่ายเป็นจำนวนเงิน ๒๑๐,๐๐๐.-บาท (-สองแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน-) เมื่อที่ปรึกษาได้จัดส่งแผนปฏิบัติการของแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขการส่งมอบข้อ ๙.๑ และได้รับความเห็นชอบจากเทศบาลนครปากเกร็ดแล้ว ภายใน ๓๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา รวมทั้งมีหนังสือแจ้งการขอรับเงินค่าใช้จ่ายตามรายละเอียดที่ปรากฏในงวดงาน คือภายในวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๒

งวดที่ ๒ จ่ายเป็นจำนวนเงิน ๒๑๐,๐๐๐.-บาท (-สองแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน-) เมื่อที่ปรึกษาดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และมอบผลการศึกษาระดับกลาง(INTERIM REPORT) ตามเงื่อนไข ข้อ ๙.๒ และได้รับความเห็นชอบจากเทศบาลนครปากเกร็ดแล้ว ภายใน ๑๒๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา รวมทั้งมีหนังสือแจ้งการขอรับเงินค่าใช้จ่ายตามรายละเอียดที่ปรากฏในงวดงาน คือภายในวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

งวดที่ ๓ จ่ายเป็นจำนวนเงิน ๒๘๐,๐๐๐.- บาท (-สองแสนแปดหมื่นบาทถ้วน-) เมื่อที่ปรึกษาดำเนินการตามรายละเอียดที่ปรากฏในงวดงานและส่งรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และได้รับความเห็นชอบจากเทศบาลนครปากเกร็ดแล้ว ตามที่ปรากฏในข้อ ๙.๓ ภายใน ๑๘๐ วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษา รวมทั้งมีหนังสือแจ้งการขอรับเงินค่าใช้จ่ายตามรายละเอียดที่ปรากฏในงวดงาน คือภายในวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในการจ่ายเงินงวด ผู้ว่าจ้างจะหักเงินที่จะจ่ายแต่ละครั้งในอัตราร้อยละห้าของเงินค่าจ้างเพื่อเป็นการประกันผลงาน และจ่ายคืนโดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่จ่ายเงินงวดสุดท้าย

ผู้ว่าจ้างอาจจะยึดหน่วงเงินค่าจ้างงวดใดงวดหนึ่งไว้ก็ได้ หากที่ปรึกษาปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาการทำงานในภาคผนวก ก. และจะจ่ายให้ต่อเมื่อที่ปรึกษาได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องนั้นแล้ว

(ลงชื่อ)

ผู้ว่าจ้าง

(ลงชื่อ)



ที่ปรึกษา

๒. ค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้

๒.๑ รายการค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินคืนให้แก่ที่ปรึกษาสำหรับบรรดาค่าใช้จ่ายซึ่งที่ปรึกษาได้ใช้จ่ายไป ตามความเป็นจริงดังต่อไปนี้

ก).....-

ข).....-

ค).....-

๒.๒ ประมาณการค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้

ประมาณการของค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้ตามข้อ ๒.๑ ปรากฏอยู่ในเอกสารแนบ ค - ๑ และ ค - ๒ และของภาคผนวกนี้ (ไม่มี)

๒.๓ การจ่ายเงินค่าใช้จ่ายส่วนที่เบิกคืนได้

ที่ปรึกษาจะต้องส่งใบเรียกเก็บเงินพร้อมด้วยเอกสารที่จำเป็น เพื่อขอเบิกคืนเงินค่าใช้จ่าย ตามจำนวนที่ได้จ่ายไปจริงต่อผู้ว่าจ้างเป็นระยะๆ ไป ผู้ว่าจ้างจะทำการจ่ายคืนค่าใช้จ่าย ดังกล่าวให้แก่ที่ปรึกษา ภายใน ๔๕ วัน นับแต่ได้รับใบเรียกเก็บเงินนั้น ในกรณีที่มิได้ค่าใช้จ่ายบางรายการซึ่งยังเป็นข้อโต้แย้งกันอยู่ระหว่าง ผู้ว่าจ้างกับที่ปรึกษา ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเฉพาะค่าใช้จ่ายส่วนที่ไม่มีการโต้แย้งให้แก่ที่ปรึกษาภายใน ๔๕ วัน นับแต่วันได้รับ ใบเรียกเก็บเงินนั้น

๓. วิธีการจ่ายเงิน

๓.๑ การจ่ายเงินส่วนที่เป็นเงินบาท

- ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้จ่ายเงินซึ่งเป็นเงินบาทโดยตรงให้แก่ที่ปรึกษา

๔. เงินประกันผลงานและหนังสือค้ำประกัน

ในการจ่ายเงินค่าจ้างในแต่ละงวดตามข้อ ๑.๒ ผู้ว่าจ้างจะหักเงินค่าจ้างไว้ร้อยละห้า (๕%) เพื่อมารวมไว้เป็นเงินประกันผลงาน และจะจ่ายคืนให้แก่ที่ปรึกษาภายใน ๓๐ วัน นับแต่การจ่ายเงินงวดสุดท้าย

อย่างไรก็ตาม ที่ปรึกษาอาจจะขอให้ผู้ว่าจ้างจ่ายเงินประกันผลงานคืนให้แก่ที่ปรึกษาได้ แต่ที่ปรึกษาจะต้องนำหนังสือค้ำประกันของธนาคารซึ่งวงเงินค้ำประกันเท่ากับจำนวนเงิน ประกันผลงานที่ขอรับคืน มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างไว้แทน หนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารในประเทศไทยตามแบบที่แนบท้าย สัญญานี้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไป จนกว่าภาระหน้าที่ของที่ปรึกษาตามสัญญานี้สิ้นสุดลง ผู้ว่าจ้าง จะคืนหนังสือค้ำประกันดังกล่าวให้แก่ที่ปรึกษาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่หนังสือค้ำประกันนั้นได้หมดอายุแล้ว

(ลงชื่อ)

→

ผู้ว่าจ้าง

(ลงชื่อ)



ที่ปรึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองระบอบประชาธิปไตย ภายใต้แนวคิดการกระจายอำนาจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำบริการสาธารณะได้โดยอิสระ รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง ตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่งประสงค์ของชุมชน จึงเป็นผลให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น เป็นอย่างมาก ทำให้มีการออกเป็นพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10, 11, 12) พ.ศ. 2496 รวมทั้งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่ได้ให้ความสำคัญ กับการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งสภาพความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รายได้และจำนวนประชากร ในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ดที่เพิ่มมากขึ้น “เทศบาลนครปากเกร็ด” จึงได้ยกฐานะจากเทศบาล เมืองปากเกร็ดมาเป็นเทศบาลนครปากเกร็ดในปัจจุบัน ซึ่งมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการสาธารณะ (Public Service) ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชนในชุมชน โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล นโยบายของรัฐบาล และนโยบาย จังหวัดนนทบุรีเป็นกรอบในการพัฒนาและมีแผนพัฒนาเทศบาลเป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่น โดยกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ดให้เป็น “แหล่งการศึกษาขั้นดี ที่อยู่อาศัยชั้นนำ ถิ่นวัฒนธรรมดั้งเดิม ประชาชนร่วมเสริมการพัฒนา” (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2558)

เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และเป็นหน่วยงานรัฐ ที่จัดการให้บริการสาธารณะตามภารกิจและพื้นที่รับผิดชอบ โดยได้นำแนวทางการบริหารงานแบบ มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) ที่ยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เป้าหมายคือ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการ โดยคำนึงถึงฐานคิดที่ว่า “ความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเกิดจากการได้รับการสนองตอบต่อ ความต้องการที่ดี รวดเร็ว ตรงต่อปัญหา” โดยเทศบาลจะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของงานบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจ สูงสุดและประทับใจต่อองค์กรโดยรวม ที่สำคัญมีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ ที่ถูกตราไว้เป็นพระราชกฤษฎีกาที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ ดังนั้น



เทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐจึงต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการทุกระยะ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรวมทั้งเป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 (7) และมาตรา 9 (3) หน่วยงาน จึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน โดยการวัดผลการดำเนินงาน อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งถูกระบุไว้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานบริการ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2558)

เทศบาลนครปากเกร็ดในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 5 งานบริการ ได้แก่ 1) การฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน 2) โครงการสาธารณสุขเชิงรุก 3) การจดทะเบียนพาณิชย์ 4) การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร และ 5) การทำบัตร ประจำตัวประชาชน ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลการศึกษาที่ได้จะนำไปปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนคร ปากเกร็ด

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวกับงานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 งาน ได้แก่ 1) การฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับ ประชาชน 2) โครงการสาธารณสุขเชิงรุก 3) การจดทะเบียนพาณิชย์ 4) การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร และ 5) การทำบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ด และประชาชนผู้เข้าร่วมโครงการได้ดียิ่งขึ้น



ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

1. ประชาชน ผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน
2. ประชาชน ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก
3. ประชาชน ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์
4. ประชาชน ผู้รับบริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร
5. ประชาชน ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

งานบริการ

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน เทศบาลนครปากเกร็ด
2. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก
3. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์
4. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร
5. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นการสำรวจ

ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระยะเวลา

180 วัน (มิถุนายน – ธันวาคม 2562)

พื้นที่

พื้นที่บริเวณสำรวจ คือ พื้นที่บริเวณที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ด
ทั้งในหรือนอกอาคารสำนักงานเทศบาล

กำกับศึกษา
คณะกรรมการวิจัยทางวิทยาศาสตร์เฉพาะเจาะจง
ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
ลงชื่อ.....กรรมการ
ลงชื่อ.....กรรมการ
= ๗ มิ.ย. ๒๕๖๒



เงื่อนไขประกอบการดำเนินงาน

เกณฑ์การให้คะแนน แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อ้างใน หนังสือ มท.0892.4/ว435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่องข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น)

เกณฑ์การให้คะแนน ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 40-49	เท่ากับ 1 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 50-59	เท่ากับ 2 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 60-69	เท่ากับ 3 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 70-79	เท่ากับ 4 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 80-100	เท่ากับ 5 คะแนน

โดยผู้รับบริการต้องมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

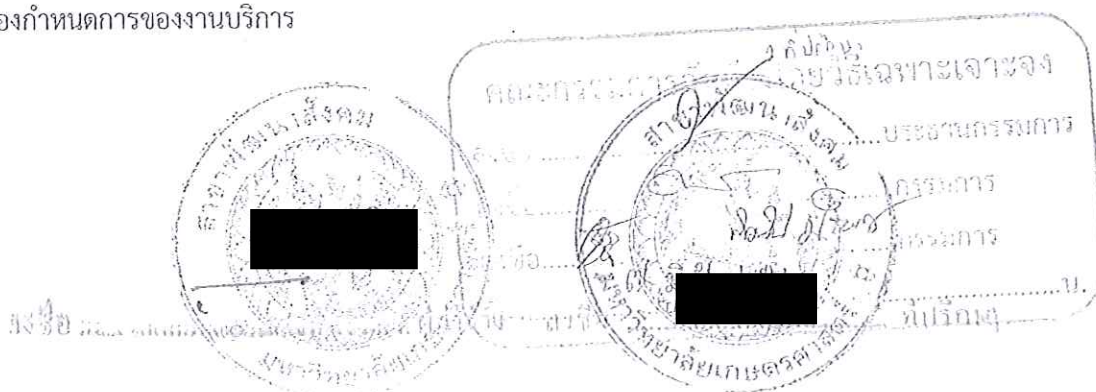
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มีารับบริการหรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับเทศบาลนครปากเกร็ด

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของผู้มาใช้บริการ 5 งาน ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่พักอาศัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ วิธีดำเนินการ จำนวนครั้งที่ให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ ความเหมาะสมของกำหนดการของงานบริการ



2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อช่องทางการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการให้บริการที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายรูปแบบ

3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและการให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเสมอภาคในการให้บริการ พฤติกรรมและกิริยามารยาท ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ การสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงจำนวนของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนผู้มารับบริการ

4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้นหรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ในอาคาร ภายนอกอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด รวมถึงสถานที่ จุดให้บริการ ขนาดของพื้นที่ในการ ให้บริการ สถานที่ระหว่างรอให้บริการสะดวกและมีเพียงพอ และจำนวนที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด หมายถึง การได้รับ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครปากเกร็ดที่เกี่ยวกับงานบริการ 5 งาน ในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

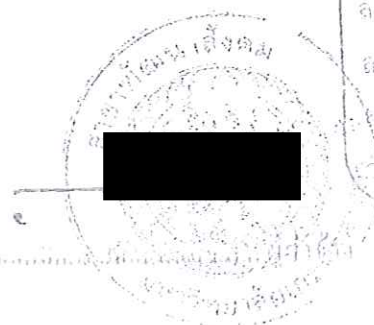
การมาใช้บริการ หมายถึง การเข้ามาติดต่อเพื่อรับบริการ 5 งาน ของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ หมายถึง ความถี่ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ 5 งานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ หมายถึง เวลาที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ 5 งานบริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน ของเทศบาล นครปากเกร็ด หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการให้บริการดูแล การฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพของเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก หมายถึง ความรู้สึกของ ผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขเชิงรุกของเทศบาลนครปากเกร็ด 4



ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ที่มีต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ที่มีต่อการให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนหมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ที่มีต่อการให้บริการการทำบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวทางในการดำเนินการวิจัยที่ชัดเจน ซึ่งได้นำเสนอสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (ผู้รับบริการ) หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า (ผู้รับบริการ) (Gronroos, 1990) อาจจะเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อผู้อื่น การบริการจึงหมายถึงกิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551) การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยพื้นที่หรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ (วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์, 2553) เช่น บริการหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จำต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดความไม่เป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

คณะกรรมการการวิจัยและพัฒนาเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

(อคุลย์ จาตุรงค์กุล, 2550) หรือเป็นกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552) เช่นเดียวกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่าการบริการ คือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Kotler (2010) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงการเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งยังหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต (อนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, 2550) และเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ได้แก่ 1). สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2). ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ 3). ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4). เหมาะสมแก่สถานการณ์ และ 5). ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ (กองวิชาและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่, 2552)

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่จับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น

โดยคำว่า การให้บริการในภาษาอังกฤษมักมีคำที่ใช้กันอยู่ 2 คำ คือ Service และ Hospitality โดยคำว่า Service ถ้าแยกตามตัวอักษรแล้วได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ดังนี้ (วุฒิพงศ์ ฉายะพิงค์, 2546)

S = service คือ การมีใจให้บริการ ปราศจากการให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

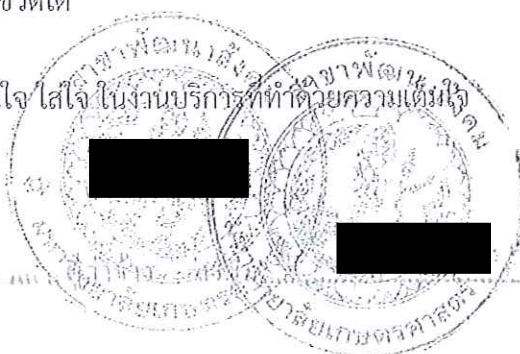
R = readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำความดีด้วยความเต็มใจ

คณะกรรมการจัดการโดยวิธีเฉพาะเจาะจง
.....ประธานกรรมการ
.....กรรมการ
.....กรรมการ
.....กรรมการ

๗ มิ.ย. ๒๕๖๒



E = endurance คือ ความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท
ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนแรง จุกจิกขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

ลักษณะของการบริการ

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด

3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

[illegible]

สอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการว่าเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2550) ยังการบริการมีคุณลักษณะแตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ทำให้ผู้บริโภคต่อ



ผู้รับบริการ ในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติ เช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ยึดต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขยายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างกันไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

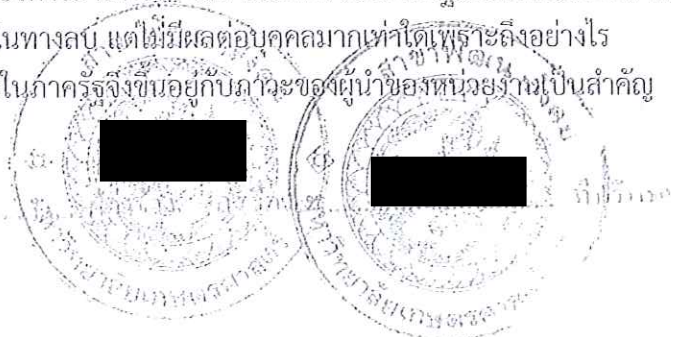
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่สามารถเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ



ลักษณะการบริการในภาครัฐ สมิต สันนุกร (2556) กล่าวว่า การบริการภาครัฐมุ่งผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุก และความสะดวกสบายแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่ายหรือกำไร การบริการของภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้ามีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการก็มีในลักษณะที่เป็นค่าตอบแทน พอคุ้มทุนให้เป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการดำรงอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ในการบริการของภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะถึงอย่างไรหน่วยงานอยู่ได้ การพัฒนาการบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะของผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

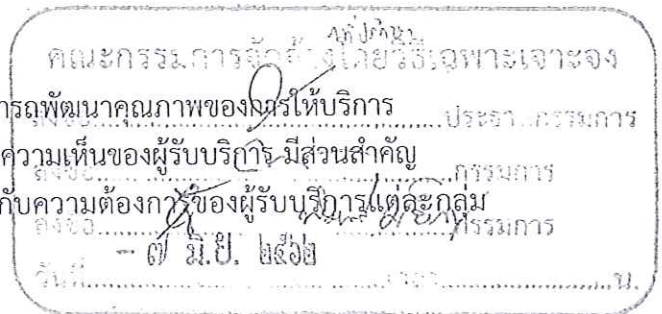


การบริการในภาครัฐมีทั้งทางบริการทางตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร์ การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข และการให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกัน และบรรเทาภัย การผังเมือง การสาธารณสุขการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่นเดียวกับที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (มปป.) ที่ได้กล่าวไว้ในคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ว่าแนวความคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน ซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการเป็นอันดับต้น หลักการสำคัญในการปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้เป็นการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมี 4 ประการคือ

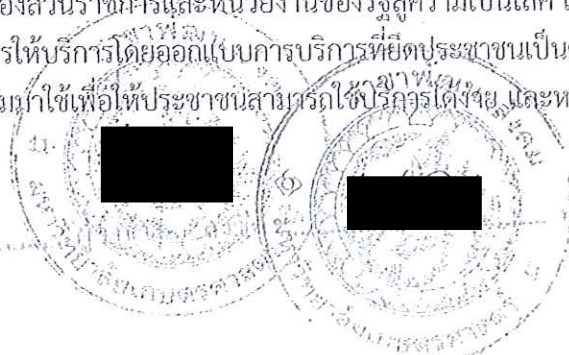
1. การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบที่ชัดเจน คือรัฐจะต้องกำหนดกรอบมาตรฐานในการบริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน โดยระบุหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการนั้นๆ เพื่อเป็นการให้หลักประกันกับประชาชนว่า ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอาศัย ณ ที่แห่งใด

2. การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการ สามารถตัดสินใจได้ และรับผิดชอบต่อตัดสินใจของตนได้ เพื่อให้มีอิสระและโอกาส สามารถริเริ่มกำหนด การบริหารต่างๆ ให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกันในแต่ละท้องถิ่นได้ตามความจำเป็น

3. หน่วยงานระดับล่างสุดและผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพของบริการให้ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดีขึ้น กระบวนการรับฟังความเห็นของผู้รับบริการมีส่วนสำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากที่สุด



4. ผู้รับบริการมีทางเลือกได้หลายแบบ หลายแนวทาง ในการตอบสนองความต้องการของตน การจัดบริการที่แต่ละกลุ่มตอบสนองความต้องการหนึ่งๆ ควรมีหลายแนวทางโดยพิจารณาว่าทำอย่างไร จึงจะให้บริการและอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่นๆ ดังนั้นส่วนราชการควรกำหนดทางเลือกมากกว่า 1 ทางเลือกที่ผู้รับบริการสามารถเลือกได้ตามสะดวก เช่น การชำระภาษีรถยนต์ที่มีทางเลือกเพิ่มเติม คือ ชำระทางไปรษณีย์ การให้บริการทางการแพทย์นอกเวลา การให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556- พ.ศ. 2561) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เกี่ยวกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กล่าวคือพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลาย



รูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ โดยมีกลยุทธ์ ดังนี้

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

1.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

1.2 ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น

1.3 ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

1.4 ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

1.5 ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างกรมการหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

1.6 ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรักษาระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ



ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการขดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.7 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จาก บัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

2.2 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3.1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักฐานที่ติดตาม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันทีที่ สามารถติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

3.2 วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐ และปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง



นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6-8) ที่กล่าวถึงลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานรัฐ

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ

2.1 มีผู้ให้บริการและรับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2.2 เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้น เป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ ผู้กำหนดรายละเอียด และผู้ให้บริการ คือ หน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียด ที่รัฐกำหนดเท่านั้น

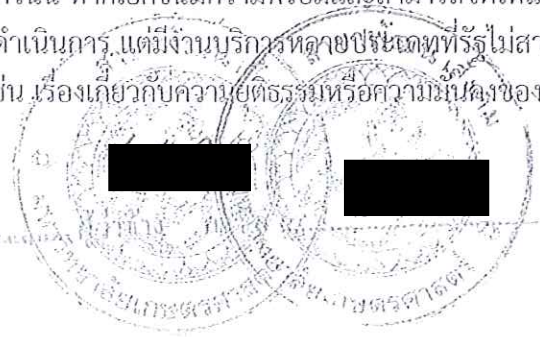
2.3 มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

2.4 มีกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันอาจเป็นข้อจำกัดทางเจาะจงของการบริการด้วยเช่นกัน

3. ความสำคัญของการบริการประชาชน

โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน การพัฒนาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย หรือความสะดวกดังกล่าวนั้น หากเอกชนมีความพร้อมและสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ในราคาที่สมควร รัฐก็ควรให้เอกชนดำเนินการ แต่มีงานบริการหลายประเภทที่รัฐไม่สามารถมอบให้แก่กลุ่มหนึ่งกลุ่มใดดำเนินการเอง เช่น เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมหรือความมั่นคงของประเทศ

ประธานกรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
กรรมการ



ส.ป.ร.ท.

หรือเอกชนขาดความสนใจเนื่องจากไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทน รัฐจึงต้องดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม ภายใต้อิทธิพลของระบบเศรษฐกิจเสรี ดังนั้นแนวโน้มของประเทศต่างๆ ทั่วโลกขณะนี้จึงผ่อนคลายภาระงานบริการที่รัฐเป็นผู้จัดเอง แต่มอบให้ภาคเอกชน หรือภาคประชาชนเป็นผู้รับผิดชอบ หลายประเทศได้อนุญาตให้ภาคเอกชนร่วมในการบริการด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดทำหนังสือเดินทาง ตลอดจนการดูแลผู้ต้องขัง เป็นต้น

4. วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ

วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมอยากใช้บริการอีก ว่าเป็นความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของผู้รับบริการ ยากจะถ่ายทอดหรือเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ พื้นฐานของการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจเกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้หรือสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทั้งในแง่ดีหรือแง่ลบ วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ มีองค์ประกอบ ดังนี้

4.1 สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนที่สำคัญ ได้แก่ การเดินทางที่สะดวก ปลอดภัย อาคารสถานที่ของหน่วยงานบริการมีลักษณะ กว้างขวาง ปลอดภัย สะอาด ดูเป็นระเบียบสบายตา สถานที่รับบริการไม่คับแคบ ไม่แออัด ไม่มีกลิ่นอับ จัดแต่งบริเวณให้สวยงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตา และมีที่นั่งเพียงพอ

4.2 การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ ทำให้รู้ว่า จะต้องเตรียมเอกสารใดบ้าง ในการรับบริการจะต้องใช้เวลารอคอยนานเท่าใด การกำหนดป้ายบอกทิศทาง ทำให้รู้ว่าหน่วยงานอยู่ที่ใด หน่วยงานบริการอะไร เป็นต้น

4.3 กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4.4 เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ การพูดจา และการตอบข้อซักถามผู้มารับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่ออย่างเต็มความสามารถโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย วาจาสุภาพ ใช้ถ้อยคำเหมาะสมกับกาลเทศะ มีการทอเคลียเหมาะสมเจาะจง



องค์ประกอบของการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการ เป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้ คือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้เสนอสินค้าบริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการในการนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการ ผู้ที่ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 39) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐ เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของประชาชนที่ได้รับรู้รับทราบหรือได้สัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ประการต่อมาคือระบบบริการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือ สิ่งที่ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพโดยทั่วไปซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน
2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสนและรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือทำให้ผู้มาติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอน และรู้วิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้บริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใสและสะดวก หมายความว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เยิ่นเย้อ ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ไม่ปล่อยให้มีการลัดคิว เกิดการผิดพลาดน้อย เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โยนความผิดหรือโยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโต๊ะ มีระเบียบที่ยึดหยุ่นได้ อ่านแล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ก็มีผู้ช่วยเหลือแนะนำในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่นั้นมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ



Mccullough (1983: 73) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการส่งมอบงานบริการว่าจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) ซึ่งเป็นหน่วยที่ทำการผลิตและมอบบริการนั้นไปสู่ผู้ใช้หรือผู้บริโภคบริการ ซึ่งความรับผิดชอบในการส่งมอบบริการของแต่ละหน่วยงานก็แตกต่างกันไป

2. บริการ (Service) คือ ประโยชน์ที่หน่วยงานได้ส่งมอบต่อผู้รับบริการ โดยประโยชน์และคุณค่าของบริการเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามระดับคุณภาพของบริการ ซึ่งตัดสินด้วยต้นทุนของการจัดหาและส่งมอบบริการนั้น

3. ผู้รับบริการ (Customers) คือ ผู้ใช้บริการและผู้รับประโยชน์จากบริการ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ คือ พนักงานหรือหน่วยงานที่ทำการผลิตและมอบบริการนั้นไปสู่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคคล เงินทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2. การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการที่ถูกนำเสนอโดยฝ่ายผู้ให้บริการ เพื่อให้กับฝ่ายผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ คือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของหน่วยงานนั้น โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่ได้รับผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เนื่องจากการใช้ทรัพยากรของผู้ให้บริการภายหลังจากที่มีการรับบริการนั้นๆ แล้วก็จะมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ที่แสดงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้จะแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบข่ายการให้บริการ

เป็นการศึกษาเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ สามารถขยายความออกได้ดังนี้
(อเนกสุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, 2550)

คณะกรรมการวิจัยและพัฒนา
โดยวิธีเฉพาะเจาะจง
ประธานกรรมการ
กรรมการ
กรรมการ
- ๑/ มี.ย. ๒๕๖๕

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มุมมอง คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ



1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการต่อสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนมาก การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity and the Right Geographical Location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่กระทำซึ่งสังเกตได้ชัดเจน จึงเป็นความยากที่.....

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin (1968: 437) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ เช่นเดียวกับ ราชบัณฑิตสถาน (2556) ที่ให้คำจำกัดความว่า การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น นอกจากนี้ยังหมายถึงสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเองของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พอใจ (ชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ, 2550)

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการบริการ มีกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ การบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและประทับใจในการบริการ (Millet, 1954: 4) ซึ่งสามารถให้ความหมายได้อีกมุมมองว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ (Morse, 1958) ความพึงพอใจในการบริการ จึงเป็นระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความประทับใจ ส่งผลให้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก (สมิต สัญชุกร, 2556) หรือเรียกว่า ผู้รับบริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ (Donabedian, 1980) นอกจากนี้ สรรชัย วิชาลบุตร (2550) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่าหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

.....

7-11-81

[REDACTED]

014 015028

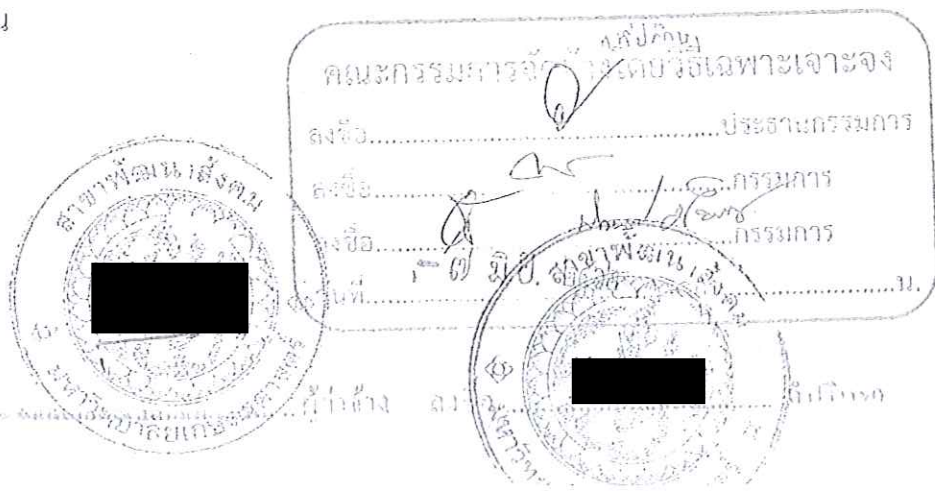
ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ และผู้รับบริการ อันจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ โดยบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการบริการมีผลให้มีผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่องค์กร ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551) มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริหารในการที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะใช้บริการ ตลอดจนความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น



องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

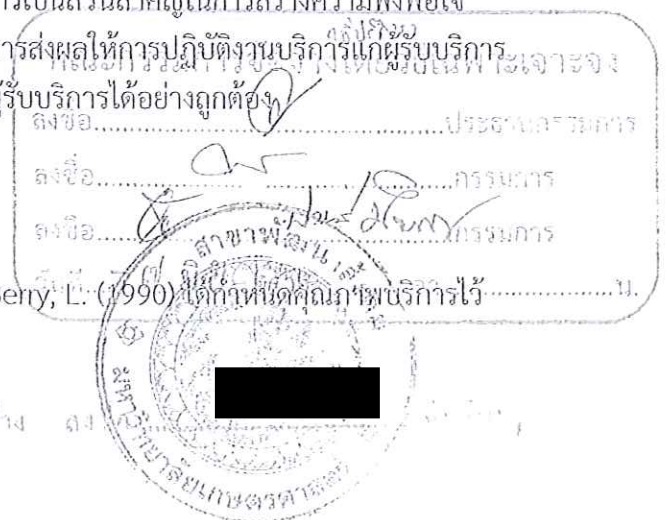
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามทัศนะของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) ประกอบด้วย ดังนี้

1. ผลลัพธ์ของบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ
2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่ในการบริการ หากผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวกย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งด้านสถานที่รวมทั้งทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Zeihaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990) ได้กำหนดคุณภาพบริการไว้



ทั้งหมด 5 ด้าน ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจนโดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้เช่น ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถให้บริการได้ตามที่จะให้ไว้บริการตามที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ
3. ด้านการตอบสนอง หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ตามความต้องการของผู้รับบริการ
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึงการที่ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการขององค์กร
5. ด้านการเอาใจใส่ เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงให้ความสำคัญและให้เกียรติผู้รับบริการ

นอกจากนี้ การวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำได้โดยการสำรวจ ซึ่งเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีรูปแบบแตกต่างกัน (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546) ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามหลายคำถามหรือข้อความหลายข้อความ เพื่อเป็นตัวเลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับที่ได้กำหนดไว้
2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม หรือมีประสบการณ์ จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจได้โดยมีประสิทธิภาพสูง ข้อได้เปรียบคือ ผู้สำรวจจะทราบความคิดเห็นๆ ของผู้กำลังตอบ และอาจใช้คำถามปลายเปิดเพิ่มได้
3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เป็นวิธีสัมภาษณ์รายตัวหรือนัดหมายเป็นทางการ สามารถบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์ที่เป็นระบบจะต้องใช้คำถามแบบเฉพาะเจาะจงและตามลำดับ จึงจะเกิดประสิทธิผล
4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประภสสอบถาม เป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการ และไม่มีภาระเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบมีความเป็นอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบสอดแทรกกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์



ตัวกระตุ้นต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้า รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของผู้รับรู้เพื่อเกิดความรู้และความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ

ความหมายของข่าวสาร

ข่าวสาร คือ ข้อชุดของข้อสรุปที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทำให้มีประโยชน์เพื่อการตัดสินใจและแก้ปัญหา ข้อมูลที่ถูกแปลความหมายแล้วและตอบสนองความต้องการของผู้จัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์ซึ่งได้มาจากข้อมูล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการตัดสินใจผลลัพธ์เมื่อข้อมูลได้ถูกจัดระเบียบและวิเคราะห์ในแง่ที่มีความหมาย ข้อมูล ซึ่งได้ถูกประมวลผลแล้วให้อยู่ในรูปและที่มีความหมายต่อผู้รับและมีคุณค่าจริงหรือคิดว่ามีคุณค่าต่อการทำอะไร หรือการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต ข้อมูลซึ่งมีรูปแบบหรือเนื้อหาที่เหมาะสมกับการใช้บางอย่าง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วหรือข้อมูลที่มีความหมายข้อเท็จจริงที่ถูกนำเสนอ ทำให้สามารถทำอะไรได้ มีฐานทางธุรกิจ แปรรูปจากข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล และถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย ข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงโดยการนำข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีความหมายเกี่ยวข้องมาจัดกระทำหรือประมวลผลเพื่อให้ความหมายหรือมีคุณค่าเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์การใช้ (กิตติมา สุรสนธิ, 2555)

ความหมายของการรับรู้ข่าวสาร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อจะได้มีความเข้าใจจริงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสาร (เสถียร เขยประทับ, 2546) สารอย่างหนึ่งซึ่งส่งมาตามสื่อต่างๆ ในรูปสัญลักษณ์หรือสัญญาณ ดังนั้นข่าวสารจึงมีลักษณะของเนื้อหาของสื่อที่ใช้ในการสื่อสารโดยสัญลักษณ์หรือสัญญาณ อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมาย หรือกิริยาท่าทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงหรือถ่ายทอดความคิดความรู้สึกละเอียดประเสริฐที่มีของผู้รับสาร ซึ่งส่วนใหญ่แล้วสารคือภาษา ดังนั้น การรับข่าวสารจึงเป็นการรับข้อความของเนื้อหาของสื่อที่ได้รับการอ่าน การฟัง และการชม (พิชิต เขยจรรยา และคณะ, 2543)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

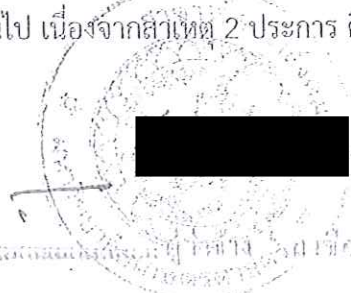
กระบวนการรับรู้จะต้องประกอบด้วยสิ่งเร้า ซึ่งจะไปกระตุ้นหรือช่วยกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมการทำงานขึ้น และเกิดการตีความจากการสัมผัส โดยแต่ละคนอาจจะแปลความหรือตีความสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป แม้ว่าจะเป็นสิ่งเร้าเดียวกัน ทั้งนี้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ด้วย ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2542) ได้ให้คำอธิบายโดยสรุปว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดความเข้าใจการรับรู้ของแต่ละคนแตกต่างกันไป เนื่องจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

คณะกรรมการจัดการศึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ



ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....

ประการแรก ปัจจัยที่เรียกความสนใจจากภายนอก คือ แบบของตัวกระตุ้นต่างๆ ที่สามารถดึงดูดความสนใจได้แตกต่างกัน เช่น ความเข้มของแสง สี เสียง สามารถดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าความเข้มน้อย เป็นต้น

ประการที่สอง ปัจจัยที่เรียกความสนใจจากภายในของผู้รับรู้ โดยสามารถแยกออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ คือ

1. การจูงใจ สิ่งจูงใจในตัวคนจะเป็นตัวกำหนดให้คนเลือกการรับรู้ หรือให้ความสนใจเฉพาะในสิ่งที่ตรงกันกับสิ่งจูงใจที่อยู่ในตัวเรา
2. บุคลิกท่าทาง เป็นตัวกำหนดตัวหนึ่งที่จะทำให้บุคคลนั้นเลือกที่จะรับรู้บางสิ่งบางอย่างที่สอดคล้องกับบุคลิกท่าทางของเขา
3. การเรียนรู้ คนเราเมื่อได้เรียนรู้สิ่งใดมาก็มักจะเลือกรับรู้ในสิ่งนั้น ถึงแม้ว่าบางครั้งข้อมูลอาจไม่เพียงพอ แต่ผลจากการเรียนรู้สามารถทำให้บุคคลนั้นๆ สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้อง
4. การคาดหมาย คนเราจะรับรู้ในสิ่งที่ตนอยากรู้ กล่าวคือ จะรับรู้ในสิ่งที่ตนได้คาดหมายเอาไว้เท่านั้น

กระบวนการเปิดรับสื่อ

Klapper, J.T. (1960: 19-25) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสาร หรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ซึ่งประกอบด้วย การกรอง 4 ขั้นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตนเองอีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุโทรทัศน์ มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น
2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่าความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

ลงชื่อ.....กรรมการ
.....กรรมการ



3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนาของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทักษะคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้น แต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไป ยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าสนใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับ ความสนใจความต้องการ ทักษะคิด ฯลฯ ของตนเองและมักจะลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อในส่วนที่ ตนเองไม่สนใจไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค่านับกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำ ไว้ นั้นมักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทักษะคิด ค่านิยม หรือความเชื่อของ แต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

ประเภทของสื่อ

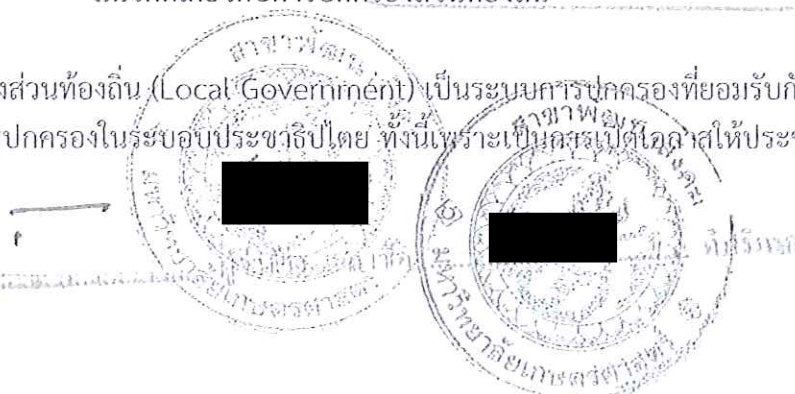
กาญจนา แก้วเทพ (2547) ได้แบ่งประเภทของสื่อไว้ 3 ประเภท คือ

1. สื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่การเกษตร เจ้าหน้าที่ส่งเสริม พนักงานสินเชื่อธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เจ้าของร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น
2. สื่อมวลชน โดยส่วนใหญ่มักจะศึกษาสื่อหลัก 3 ประเภท คือ วิทยุ โทรทัศน์ และ หนังสือพิมพ์
3. สื่อเฉพาะกิจ มีมากมายหลายประเภท เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นป้ายโฆษณา แผ่นปลิว สติกเกอร์ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย การฉายภาพยนตร์เฉพาะเรื่อง นิทรรศการ เป็นต้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การนำข้อมูล ข้อเท็จจริง มาวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้จำแนก ประเภทของสื่อไว้ 3 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่า เป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นกรอบเปิดโอกาสให้ประชาชน



ได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้ เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ท้องถิ่นดำเนินกิจการบางอย่างได้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐคือรัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลดจากการควบคุมของรัฐจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติที่แตกต่างกันไปภายในรัฐ แต่ละรัฐ

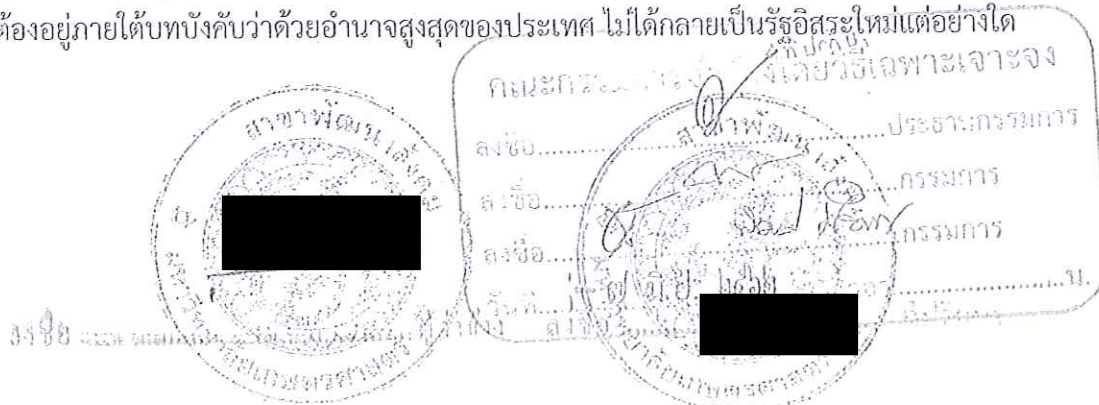
ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

Holloway (1951: 101-103 อ้างใน โกวิท พงงาม, 2550: 28) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Clark (1957: 87-89 อ้างใน โกวิท พงงาม, 2550: 28) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Montagu (1984: 574 อ้างใน โกวิท พงงาม, 2550: 28-29) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด



องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550: 35-76) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของท้องถิ่นไว้ โดยสรุปได้ ดังนี้

1. การมีอิสระในการปกครองตนเอง

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ความเป็นอิสระ (Autonomy) ของท้องถิ่นจึงอยู่ในรูปของการมีอำนาจสั่งการและดำเนินการ ในกิจการต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรับคำสั่งจากส่วนกลาง ส่วนกลาง มีอำนาจเพียงกำกับดูแลให้การดำเนินการของท้องถิ่นดำเนินไปภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น

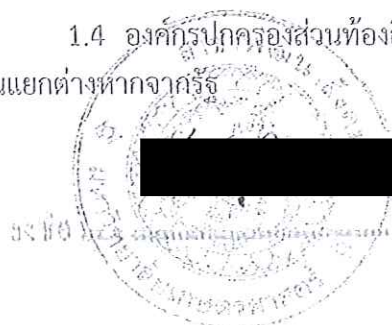
ความเป็นอิสระของท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง จะต้องประกอบด้วย การมีสถานะ เป็นนิติบุคคล มีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีองค์กรเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ในกิจการท้องถิ่น และมีการคลังเป็นของตนเอง

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสถานะเป็นนิติบุคคล คือ กลุ่มบุคคล องค์กร หรือทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นกองทุนเพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่ง ซึ่งกฎหมายบัญญัติให้บุคคลอื่น ประเภทหนึ่งที่มีใช้บุคคลธรรมดาให้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา เว้นแต่ สิทธิและหน้าที่ซึ่งโดยสภาพจะพึงมีหรือพึงเป็นได้เฉพาะแก่บุคคลธรรมดาเท่านั้น

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นองค์กรกระจายอำนาจทางพื้นที่ (Decentralization territoriale) กล่าวคือ เป็นกรณีที่รัฐแบ่ง พื้นที่ออกเป็นพื้นที่ย่อยๆ และมอบอำนาจหน้าที่หลายประการให้ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบ ในเขตพื้นที่ย่อยๆ นั้น หรืออีกนัยหนึ่ง ท้องถิ่นสามารถดำเนินการต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของตนได้ เฉพาะภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเท่านั้น เมื่อใดที่ท้องถิ่นดำเนินการนอกเขตพื้นที่ของตน โดยหลักแล้วการดำเนินการนั้นเป็นการดำเนินการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์กรของตนเองซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยเสรี ท้องถิ่นเกิดจากการรวมตัวของประชาชนหลายๆ คน แม้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิหน้าที่เป็นของตนเอง แยกจากประชาชนที่รวมตัวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นของตนเอง แต่ท้องถิ่นก็ไม่อาจใช้สิทธิหรือ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นั้นได้ด้วยตนเอง จำต้องอาศัยบุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นองค์กรท้องถิ่นใช้อำนาจหน้าที่ในนามของท้องถิ่น องค์กรของท้องถิ่นจะประกอบไปด้วย สภาท้องถิ่น และฝ่ายบริหารท้องถิ่น

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองในกิจการ
ท้องถิ่นแยกต่างหากจากรัฐ



1.5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการคลังของตนเอง การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลังเป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดรายได้รายจ่ายจะบัญญัติไว้ในกฎหมายท้องถิ่นจะกำหนดเองโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ไม่ได้

2. การอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

การกำกับดูแลของรัฐเป็นวิธีการหนึ่งในการควบคุมท้องถิ่น ซึ่งระบบการควบคุมท้องถิ่นในปัจจุบันมี 3 ระบบ ได้แก่ ระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยไม่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นโดยตรง ระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นร่วมกับศาลปกครอง และระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550: 33) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย

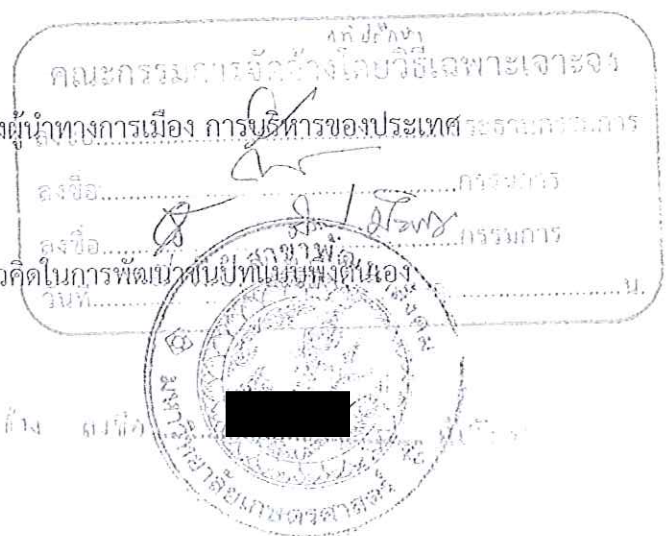
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศระบอบการปกครองในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง



ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ด

เทศบาลนครปากเกร็ด (2561) ได้สรุปข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ดในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะทางห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ทำเลที่ตั้งเป็นปริมณฑลติดกับกรุงเทพมหานคร

พื้นที่และอาณาเขต

พื้นที่

เทศบาลนครปากเกร็ด ปกครองพื้นที่ 36.04 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล 34 หมู่บ้าน

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อ	อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
ทิศใต้	ติดต่อ	เทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	เขตดอนเมืองและเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	แม่น้ำเจ้าพระยา (ตำบลบางตะนัย อำเภอปากเกร็ด)

(เทศบาลนครปากเกร็ด, 2561)

ทะเบียนราษฎร

ข้อมูลบ้านและครัวเรือนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

จากข้อมูลด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ปกครอง 5 ตำบล โดยมีหมู่บ้านตามเขตปกครองรวม 34 หมู่บ้าน ปัจจุบันมีจำนวนบ้านรวม 126,905 หลัง และจำนวนครัวเรือนรวม 62,543 ครัวเรือน โดยแสดงรายละเอียดจำแนกตามตำบลไว้ในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้าน จำนวนบ้าน และจำนวนครัวเรือน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	จำนวนบ้าน	จำนวนครัวเรือน
ตำบลปากเกร็ด	5	20,934	11,393
ตำบลบางพูด	9	44,116	22,012
ตำบลบ้านใหม่	6	30,523	11,888
ตำบลบางตลาด	10	22,951	13,619
ตำบลคลองเกลือ	4	8,381	3,631
รวม	34	126,905	62,543

ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2561)

ข้อมูลจำนวนประชากร

ปัจจุบันในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีประชากรตามข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวนทั้งสิ้น 190,068 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 88,255 คน เพศหญิง จำนวน 101,813 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่เท่ากับ 5,242 คนต่อตารางกิโลเมตร โดยแสดงรายละเอียดจำแนกตามเพศไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามเพศ

ตำบล	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
ตำบลปากเกร็ด	17,453	20,337	37,790
ตำบลบางพูด	28,851	34,395	63,246
ตำบลบ้านใหม่	14,879	16,966	31,845
ตำบลบางตลาด	22,892	24,941	47,833
ตำบลคลองเกลือ	4,180	5,174	9,354
รวม	88,255	101,813	190,068

ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2561)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ย้อนหลัง 4 ปี

ตำบล	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ตำบลปากเกร็ด	36,989	37,295	37,718	37,790
ตำบลบางพูด	61,794	62,477	63,031	63,246
ตำบลบ้านใหม่	28,055	29,316	30,978	31,845
ตำบลบางตลาด	47,404	47,177	48,035	47,833
ตำบลคลองเกลือ	8,681	8,852	9,187	9,353
รวม	182,923	185,117	188,949	190,068

ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2561)

จากข้อมูลในตารางที่ 3 แสดงให้เห็นประชากรในแต่ละช่วงระยะเวลาปี พ.ศ. 2557-2560 โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2557 เป็นจำนวน 7,145 คน ทั้งนี้ ยังไม่รวมกลุ่มประชากรแฝงที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โดยไม่ปรากฏ ข้อมูลในระบบทะเบียนราษฎร ซึ่งมีจำนวนมากและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลส่วนนี้

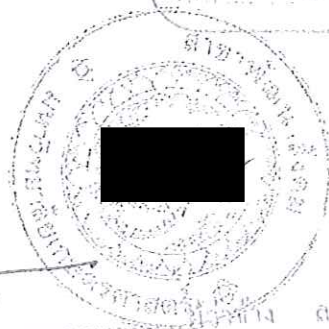
คณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....^{คุณปัทมา} ประธานกรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

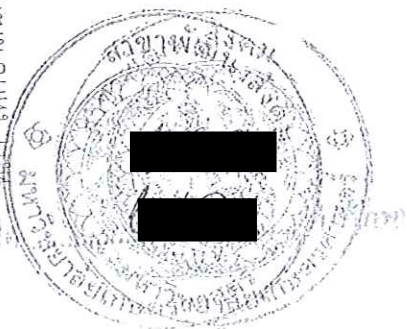
ลงชื่อ..... กรรมการ

- ๗ มิ.ย. ๒๕๖๒



ตารางที่ 4 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แยกตามกลุ่มอายุ ย้อนหลัง 4 ปี

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แยกตามกลุ่มอายุ																								
อายุ 1-6 ปี (ก่อน-ปฐมวัย)												อายุ 7-17 ปี (ประถม-มัธยม)				อายุ 18-59 ปี (ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง)				อายุ 60 ปีขึ้นไป				
ตำบล	2557	2558	2559	2560	2557	2558	2559	2560	2557	2558	2559	2560	2557	2558	2559	2560	2557	2558	2559	2560	2557	2558	2559	2560
ตำบลปากเกร็ด	2,518	2,512	2,808	2,636	7,676	7,665	7,496	5,964	21,606	21,607	21,446	23,253	5,189	5,511	5,968	5,922								
ตำบลบางพูด	4,206	4,120	4,636	4,506	9,302	9,028	8,148	8,767	40,880	41,637	41,298	41,124	7,406	7,692	8,949	8,965								
ตำบลบ้านใหม่	1,842	1,865	2,278	2,275	4,408	4,400	4,147	4,541	18,415	19,340	20,438	20,656	3,390	3,711	4,115	4,164								
ตำบลบางตลาด	2,850	2,776	3,228	3,105	8,412	8,155	7,089	7,820	28,697	28,348	29,057	28,553	7,445	7,898	8,661	8,557								
ตำบลคลองเกลือ	333	358	415	446	1,096	1,042	933	1,007	5,564	5,680	5,883	5,934	1,688	1,772	1,956	1,917								
	11,749	11,631	13,365	12,968	30,894	30,290	27,813	28,099	115,162	116,612	118,122	119,520	25,118	26,584	29,649	29,525								

[illegible]

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นที่ราบลุ่มสามเหลี่ยมแม่น้ำเจ้าพระยาที่เรียกว่าที่ราบกรุงเทพฯ เนื่องจากพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านเกษตรกรรม จึงได้มีการขุดคลองเพื่อส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่สวน ไร่นา เป็นพื้นที่รองรับการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาพื้นที่อยู่อาศัย หน่วยงานราชการ แหล่งธุรกิจ เขตอุตสาหกรรม ศาสนสถาน และโรงเรียน จนกลายเป็นพื้นที่ชุมชนหนาแน่น เดิมเป็นพื้นที่ในการส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่สวน ไร่นา แต่ปัจจุบันกลายเป็นที่รองรับการระบายน้ำลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา จากการสำรวจพบว่าพื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีคูคลองแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2559)

คลองสาธารณะ	ลำรางสาธารณะ	ลำกระโดงสาธารณะ	คูน้ำสาธารณะ
1. คลองบางตลาด	1. ลำรางตาบุญ	1. ลำกระโดงปากด่าน	1. คูวัดหงษ์ทอง
2. คลองทองหลาง	2. ลำรางยายพ่วง		
3. คลองบางพูด	3. ลำรางมติชน		
4. คลองบางพัง	4. ลำรางบ้านช่อง		
5. คลองส้ม	5. ลำรางแวะ		
6. คลองวัดช่องลม	6. ลำรางดงตาล		
7. คลองบ้านเก่า	7. ลำรางหัวสิงห์		
8. คลองบ้านใหม่	8. ลำรางหนองใหญ่		
9. คลองส่วย	9. ลำรางชีเหล็ก		
10. คลองอ้อมเกาะ	10. ลำรางควาย		
11. คลองโพธิ์	11. ลำรางเต่าดำ		
12. คลองตาล	12. ลำรางหนองตาเก็น		
13. คลองสามง่าม			
14. คลองเกลือ			
15. คลองตรง			
16. คลองนา			
17. คลองวัดกลางเกร็ด			

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจัดได้ว่าเป็นบริเวณที่ชุ่มชื้น มีฝนตกตามฤดูกาล แต่เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มดังกล่าวข้างต้น จึงมักเกิดอุทกภัยเสมอ ในฤดูแล้งสภาพของพื้นที่ไม่แห้งแล้งเพราะอุดมสมบูรณ์ไปด้วยไม้ยืนต้น ทำให้สามารถเก็บความชื้นขึ้นไว้ได้ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปี อยู่ระหว่าง 25 -35 องศาเซลเซียส

กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

- ๗ มิ.ย. ๒๕๖๒



การคมนาคม

การคมนาคมในเขตเทศบาลมีการคมนาคมขนส่งที่สำคัญ 2 เส้นทาง ได้แก่ การขนส่งทางบก และการขนส่งทางน้ำ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การขนส่งทางบก

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีถนนสายหลักซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ถนนสายหลัก อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 3 เส้นทาง ได้แก่ ถนนแจ้งวัฒนะ ถนนติวานนท์ และถนนพหลโยธิน-ปทุมธานี

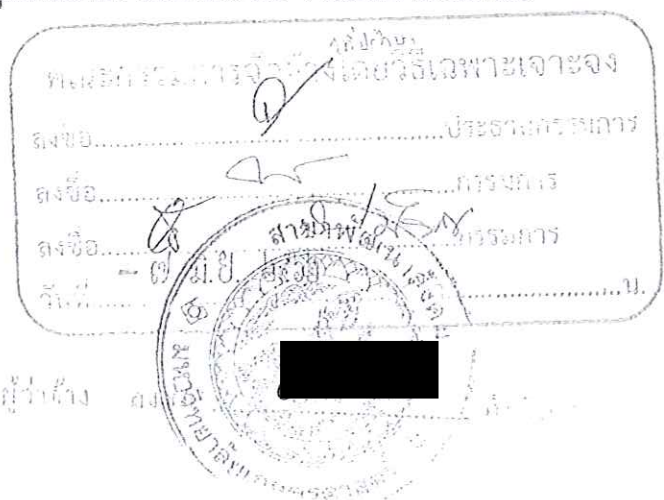
ถนนสายรอง จำนวน 8 เส้นทาง ดังนี้

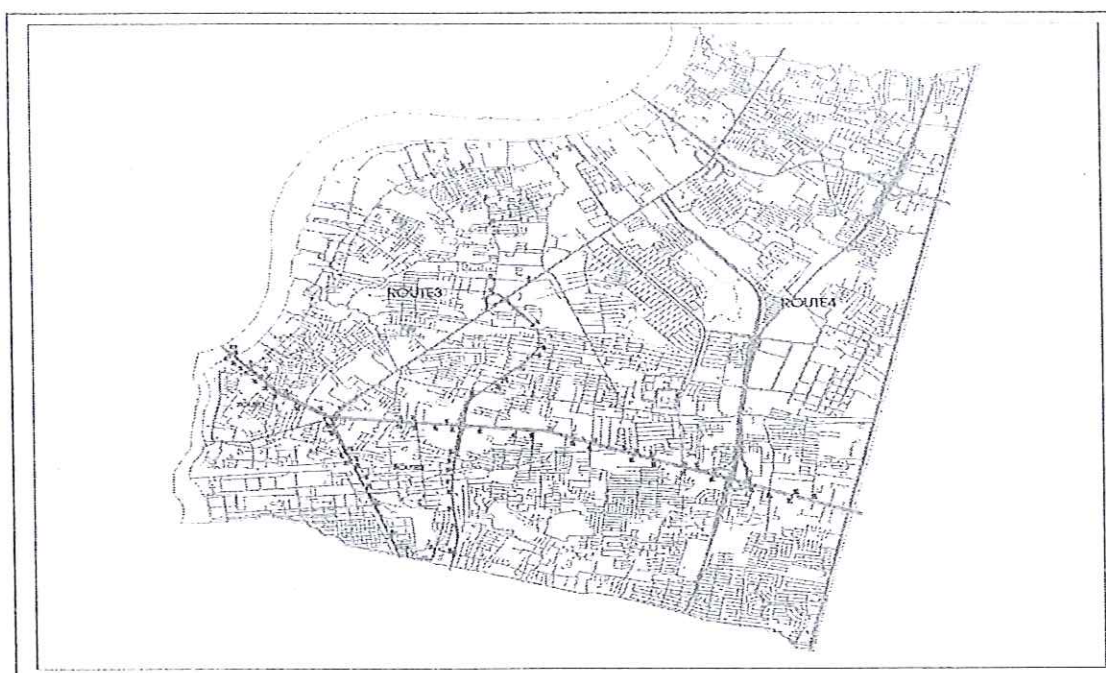
- ถนนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท จำนวน 1 เส้นทาง ได้แก่ ถนนเลียบเมืองปากเกร็ด
- ถนนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 7 เส้นทาง ได้แก่ ถนนศรีสมาน ถนนภูมิเวท ถนนสุขาประชาสรรค์ 1 ถนนสุขาประชาสรรค์ 2 ถนนสุขาประชาสรรค์ 3 ถนนซอยประเสริฐอิสลาม และถนนซอยพระแม่มหากาญ

การขนส่งทางน้ำ มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแม่น้ำสายหลัก มีท่าเทียบเรือโดยสารสาธารณะ บริการรับ - ส่ง ผู้โดยสารข้ามฟากไปฝั่งตำบลบางตะนัย และมีเรือรับจ้างท่องเที่ยว 2 แห่ง ได้แก่ ท่าเทียบเรือหัวถนนปากเกร็ด และท่าเทียบเรือซอยคานเรือ

นอกจากนี้ยังมีท่าเทียบเรือของวัดซึ่งบริการโดยสารข้ามฟากไปเกาะเกร็ด อีก 2 แห่ง ได้แก่ ท่าเทียบเรือวัดสนามเหนือ และท่าเทียบเรือวัดกลางเกร็ด

การดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดได้ดำเนินการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน 286 ตัว เพื่อดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย รวมถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน



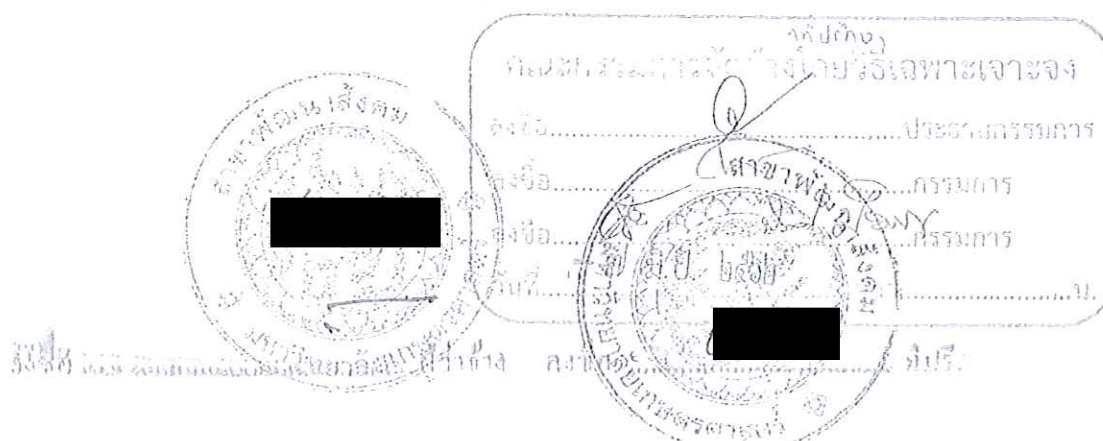


ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2561)

ข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจ

1. การพาณิชย์กรรม ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานประกอบการและธุรกิจที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ตลาดสด	จำนวน	6 แห่ง
1.2 ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	4 แห่ง
1.3 ร้านค้าขายสินค้าส่งขนาดใหญ่	จำนวน	1 แห่ง
1.4 โรงแรม	จำนวน	13 แห่ง
1.5 โรงมหรสพ	จำนวน	4 แห่ง
1.6 สถานประกอบการมหรสพขนาดใหญ่	จำนวน	2 แห่ง
1.7 โรงภาพยนตร์	จำนวน	29 แห่ง
1.8 สถานที่แสดงสินค้าขนาดใหญ่	จำนวน	2 แห่ง
1.9 สถานธนาทุนบาลเทศบาลนครปากเกร็ด	จำนวน	1 แห่ง
1.10 โรงรับจำนำ	จำนวน	5 แห่ง



2. การธนาคาร มีธนาคารทั้งหมด 15 ธนาคาร ดังนี้

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	จำนวนสาขาในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
1	ธนาคารออมสิน	4
2	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	9
3	ธนาคารอิสลาม	1
4	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	9
5	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	6
6	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	6
7	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	5
8	ธนาคารทหารไทย จำกัด	6
9	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	2
10	ธนาคารธนชาต	4
11	ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย	2
12	ธนาคารยูโอบี	2
13	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1
14	ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด	-
15	ธนาคารทีศโก้	1

นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินและกองทุนการบริการด้านการเงินแก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ได้แก่ กองทุนชุมชนเมือง 65 กองทุน และ สถาบันการเงิน 7 สถาบัน

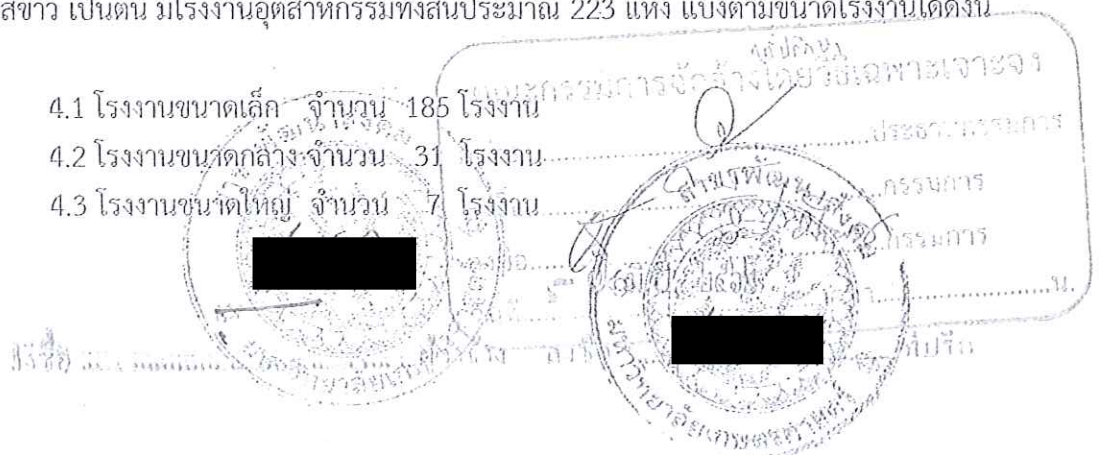
3. การเกษตรกรรม ปัจจุบันมีการทำสวนผลไม้โดยเฉพาะบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยาช่วงถนนสุขาประชาสรรค์ 2 และกลุ่มเกษตรกรที่เพาะพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับเพื่อจำหน่าย ได้แก่ กุหลาบ เยอบีร่า เบญจมาศ เฟื่องฟ้า มะลิ หน้าวัว เข็ม โกศล และว่านชนิดต่างๆ

4. การอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีโรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภท ได้แก่ โรงงานทอผ้า โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า โรงงานผลิตอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โรงงานไม้อัดและไม้แปรรูป โรงงานกระดาษ โรงเชื่อม/กลึงโลหะ โรงงานซ่อม/ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โรงงานผลิตอาหาร และโรงสีข้าว เป็นต้น มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้นประมาณ 223 แห่ง แบ่งตามขนาดโรงงานได้ดังนี้

4.1 โรงงานขนาดเล็ก จำนวน 185 โรงงาน

4.2 โรงงานขนาดกลางจำนวน 31 โรงงาน

4.3 โรงงานขนาดใหญ่ จำนวน 7 โรงงาน



5. การปลูกล้วย มีการเลี้ยงโคนม โคเนื้อ ในเขตตำบลบางตลาด

6. การประมง มีการเลี้ยงปลา แต่เป็นจำนวนน้อย ส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาในร่องสวน ปลาที่นิยมเพาะเลี้ยงกัน ได้แก่ ปลานิล ปลาดุก ปลาตะเพียน ปลายี่สก ปลาสร้อย และมีการประกอบอาชีพจับปลา และกุ้งริมน้ำเจ้าพระยา

7. กลุ่มอาชีพและผู้ผลิตสินค้า OTOP เทศบาลนครปากเกร็ดได้สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มเพื่อฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม ซึ่งปัจจุบันยังคงดำเนินการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ จำนวน 12 กลุ่ม

ตารางที่ 5 กลุ่มอาชีพในชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดที่ได้รับการอบรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์

กลุ่มอาชีพ	ผลิตภัณฑ์
กลุ่มอาชีพแม่บ้านสิ่งประดิษฐ์จากดอกไม้ผ้าใยบัว (ปากเกร็ดร่วมใจ 5)	สิ่งประดิษฐ์จากดอกไม้ผ้าใยบัว สิ่งประดิษฐ์จากกระดาษสา ดอกไม้การบูร
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบ้านการเคหะนนทบุรี	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม สมุนไพรแปรรูป
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบางพูดสามัคคี 9	ขนมอบต่างๆ สมุนไพรแปรรูป พวงหรีด ดอกไม้จันทร์
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนและชมรมผู้สูงอายุ ชุมชนประชาณีเวศน์ 2 ระยะ 3	ต้นไม้เงิน ต้นไม้ทอง ที่แขวนผ้าเช็ดมือจากไหม ญี่ปุ่น ตะกร้าสานจากเส้นพลาสติก การถักโครเชต์ ดอกไม้สดอบแห้งในขวดแก้ว
กลุ่มสมุนไพรเคหะบ้านเอื้อ	สมุนไพรแปรรูป น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม ตะกร้าสานจากพลาสติก การถักโครเชต์
ชมรมผู้สูงอายุประชาชน	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม สมุนไพรแปรรูป กระเป๋าสาน
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบางพูดสามัคคี 6	สิ่งประดิษฐ์จากผ้า
กลุ่มอาชีพแม่บ้านบ้านใหม่สมานฉันท์ 3	อาหารมอดู หมี่ผัดไข่ เครื่องปั้นดินเผา

ตารางที่ 5 (ต่อ)

กลุ่มอาชีพ	ผลิตภัณฑ์
กลุ่มอาชีพ	ผลิตภัณฑ์
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบ้านใหม่สมานฉันท์ 5	การเพาะเห็ดนางฟ้า ตะกร้าจากเส้นพลาสติก น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม กระเป๋าคาด
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบางตลาด 3	เหรียญโปรยทาน น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม แชมพูสระผม กระเป๋าคาด อาหารต่างๆ
กลุ่มวิสาหกิจชุมชนพัฒนาอาชีพสตรีเอื้ออาทร วัดกุ 2	งานประดิษฐ์จากผ้า

ในส่วนของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดได้ขึ้นทะเบียนไว้ใน ปี พ.ศ. 2561 มีกลุ่มผลิตภัณฑ์ จำนวน 5 ประเภท จำแนกตามจำนวนผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภท อาหาร จำนวน 19 ราย ประเภทเครื่องดื่ม 4 ราย ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 15 ราย ประเภทของใช้ จำนวน 20 ราย ประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร จำนวน 7 ราย รวมทั้งสิ้น 75 ราย ซึ่งรัฐบาลได้ให้การสนับสนุนโดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์ จัดการอบรมความรู้ ให้แก่ผู้ประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจัดให้มีสถานที่จำหน่ายสินค้าในโอกาส ที่เทศบาลจัดงานประเพณีหรือกิจกรรมต่างๆ

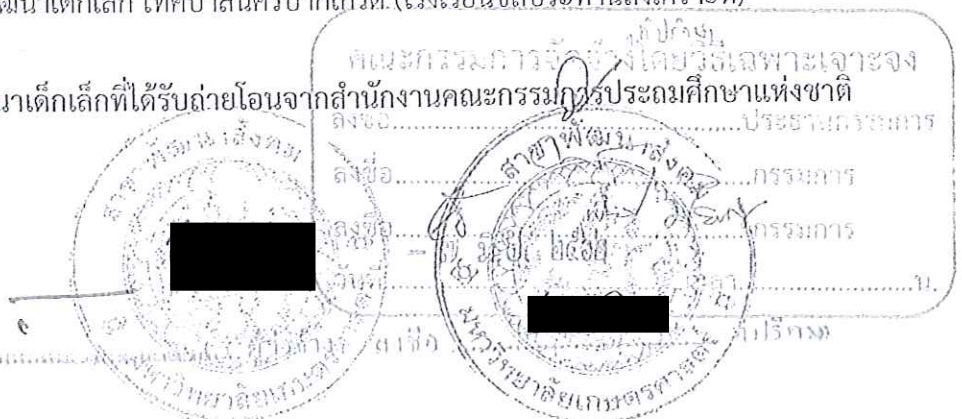
ข้อมูลด้านการศึกษา

1. การศึกษาระดับปฐมวัย เทศบาลนครปากเกร็ดมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบ จำนวน 11 แห่ง ดังนี้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครปากเกร็ด (2561)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เทศบาลนครปากเกร็ดจัดตั้งเอง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด 1 (บางพึ่ง)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด 2 (ประชาสงเคราะห์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ
จำนวน 7 แห่ง ได้แก่



- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนวัดบ่อ)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนวัดกุ)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 95)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนผาสุกมณีจักร มิตรภาพที่ ๑๑๖)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนวัดผาสุกมณีจักร)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนวัดบางพูดใน)

ศูนย์เด็กเล็กรับการถ่ายโอนจากกรมศาสนา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เด็กเล็กวัด
สลักเหนือ

2. การศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีสถานศึกษาระดับประถมศึกษา
และมัธยมศึกษาในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดและสังกัดหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 16 แห่ง และ
สถานศึกษาเอกชน จำนวน 24 แห่ง จำแนกได้ดังนี้

โรงเรียนระดับประถมศึกษาที่เทศบาลนครปากเกร็ดรับถ่ายโอนจากสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 2 จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนวัดบ่อ (นนทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑
- โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒
- โรงเรียนวัดกุ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓

โรงเรียนระดับประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นนทบุรี เขต 2 จำนวน 8 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนคลองเกลือ
- โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์
- โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 95 (วัดโพธิ์ทองบน)
- โรงเรียนประเสริฐอิสลาม
- โรงเรียนวัดกลางเกร็ด
- โรงเรียนวัดบางพูดใน (นนทวิทยา)
- โรงเรียนวัดผาสุกมณีจักร
- โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย

ที่ปรึกษา
คณะกรรมการจัดการเรียนการสอนโดยวิธีเฉพาะเจาะจง
ประธานกรรมการ
ลงชื่อ.....
ลงชื่อ..... กรรมการ
วันที่ - ๗ มิ.ย. ๒๕๖๒ เวลา.....น.

โรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี คือ โรงเรียนวัด
สลักเหนือ



สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 (นนทบุรี - พระนครศรีอยุธยา) จำนวน 4 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
- โรงเรียนนวมินทราชูทิศ หอวัง นนทบุรี
- โรงเรียนปากเกร็ด
- โรงเรียนโพธิ์นิมิตวิทยา

สถานศึกษาเอกชน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 24 แห่ง

- โรงเรียนชลประทานวิทยา
- โรงเรียนพระหฤทัยนนทบุรี
- โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสเซเวียร์
- โรงเรียนอัมพรไพศาล
- สถานศึกษานานาชาติ
- โรงเรียนพิษณุศึกษา
- โรงเรียนกองทัพบกอุปถัมภ์ ช่างกล ชส.ทบ.
- โรงเรียนวัฒนพฤกษา
- โรงเรียนมูลนิธิปากเกร็ดวิทยา
- โรงเรียนศรีสังวาล
- วิทยาลัยเทคโนโลยีวัฒนพฤกษาบริหารธุรกิจ
- โรงเรียนอนุบาลอันวิดา
- โรงเรียนกุหลาบ
- โรงเรียนประชาบดี
- โรงเรียนอนุบาลจุติพร
- โรงเรียน บี เอฟ เอส
- โรงเรียนอนุบาลนานาชาติ แมจิกเียร์
- โรงเรียนอนุบาลปาตินา ดิวนนท์
- โรงเรียนฤกษ์บุตรสะอังกูสรณ์
- โรงเรียนอนุบาลจีเนียสคิดส์
- โรงเรียนดาราอนุกุลนนทบุรี
- โรงเรียนอนุบาลระพีพรรณ
- โรงเรียนวรรณทิพย์วิทยา
- โรงเรียนนานาชาติแฮมฟิตตัน

45 ปี ๖๖

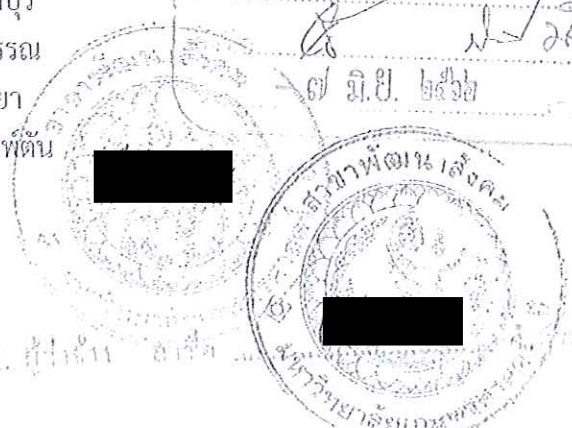
คณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....ประธานคณะกรรมการ

.....กรรมการ

.....กรรมการ

๗ มิ.ย. ๖๖



3. การศึกษาระดับอุดมศึกษา

- สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

4. ศูนย์เรียนรู้ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดตั้งศูนย์เรียนรู้เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ศูนย์รักษาดูแลนครปากเกร็ด ศูนย์การรีไซเคิลขยะหมู่บ้าน พบสุข และศูนย์การเรียนรู้อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

ด้านศาสนา

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีวัดและสถานที่ประกอบพิธีกรรมของศาสนาต่างๆ ที่สำคัญ โดยมีวัดทางพุทธศาสนา จำนวน 16 แห่ง ศาสนสถานทางคริสต์ศาสนา จำนวน 3 แห่ง มัสยิดอิสลาม จำนวน 1 แห่ง และศาลเจ้า จำนวน 5 แห่ง

ด้านการสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานบริการด้านสาธารณสุข ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| - โรงพยาบาลของรัฐ | จำนวน 2 แห่ง |
| - โรงพยาบาลเอกชน | จำนวน 3 แห่ง |
| - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | จำนวน 4 แห่ง |
| - ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครปากเกร็ด | จำนวน 2 แห่ง |
| - ศูนย์ควบคุมสัตว์ | จำนวน 1 แห่ง |

ด้านสังคม วัฒนธรรม และประเพณี

วัฒนธรรมและประเพณีที่สำคัญในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด มีดังนี้

1. ประเพณีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ทางเรือ เป็นประเพณีที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาของชาวไทยและชาวไทยเชื้อสายมอญ ที่อาศัยอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาในอำเภopakเกร็ด โดยจัดขึ้นในช่วงวันออกพรรษาของทุกปี ณ บริเวณทำนบกปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) โดยการร่วมทำบุญใส่บาตรพระภิกษุสงฆ์ ที่ล่องเรือมารับบิณฑบาตรมีน้ำ มีการประกวดเรือพระรับบิณฑบาตซึ่งตกแต่งอย่างสวยงามจากวัด ชุมชน และหน่วยงานราชการ ที่อยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตอำเภopakเกร็ด

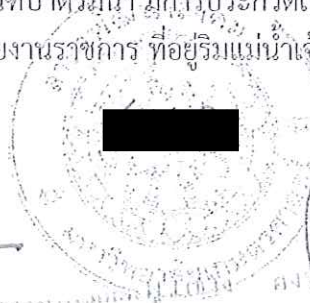
จำนวน 1 แห่ง

คณะกรรมการจัดงานโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

วันที่ - ๗ มิ.ย. ๒๕๖๒



2. ประเพณีลอยกระทง เนื่องจากเทศบาลนครปากเกร็ดมีพื้นที่ติดต่อกับแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก จึงได้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีลอยกระทงที่เป็น การแสดงออกถึงวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวไทยเชื้อสายมอญ ในการแสดงความเคารพสักการะต่อ พระแม่คงคา ความตระหนักในสำคัญของทรัพยากรน้ำ โดยเทศบาลได้จัดงานประเพณีลอย กระทงเป็นประจำทุกปี ในส่วนของสถานที่ในการจัดงานได้พิจารณาจากความเหมาะสมของพื้นที่ ในแต่ละปี ได้แก่ บริเวณทำน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) บริเวณวัดสำคัญริมแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณสระน้ำในสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี เป็นต้น

3. ประเพณีสงกรานต์ เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดงานประเพณีวันสงกรานต์ ซึ่งบูรณาการ ความร่วมมือระหว่างวัด สถานศึกษา และชุมชน ในการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่น ปากเกร็ด โดยจัดพิธีทางศาสนา สรงน้ำพระพุทธรูป สรงน้ำพระสงฆ์ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ และการแสดง ศิลปวัฒนธรรมไทย โดยใช้สถานที่จัดงานตามความเหมาะสมในแต่ละปี เช่น บริเวณถนนภูมิเวท (ถนนสายวัฒนธรรมของนครปากเกร็ด) บริเวณทำน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) และสำนักงาน เทศบาลนครปากเกร็ด

4. ประเพณีแห่เทียนพรรษา ในช่วงก่อนเทศกาลเข้าพรรษา เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดให้ มี การแห่เทียนพรรษาเพื่อนำไปถวายให้แก่วัดในเขตอำเภอปากเกร็ด จำนวน 40 วัด โดยจัดพิธีปฐมฤกษ์ หล่อเทียนพรรษา และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปร่วมหล่อเทียนและทำบุญเป็นเวลาประมาณ 2 - 3 สัปดาห์ ในวันสุดท้ายจัดมหรสพสมโภชเทียนพรรษาและมอบให้ชุมชนต่างๆ ร่วมกับ สถานศึกษานำเทียนพรรษาไปถวายวัด โดยมีประชาชนในชุมชนร่วมขบวนแห่เทียนพรรษา อย่างสวยงามและสนุกสนาน

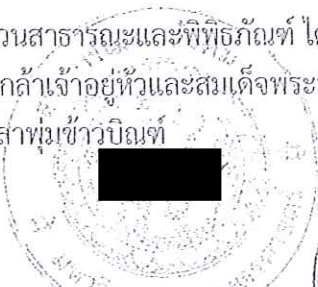
สถานที่ท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานที่สำคัญและสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจอยู่หลายแห่ง ได้แก่



1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศาสนาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะริมแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีวัด ทางพระพุทธศาสนาตั้งอยู่ร่วมกับชุมชนชาวมอญและชาวไทยมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาตอนปลาย จนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ ซึ่งสะท้อนให้คนรุ่นหลังได้มาเยี่ยมชมและศึกษาประวัติความเป็นมาของชุมชน ต่างๆ ในพื้นที่ รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมของแต่ละยุคสมัย อาทิ วัดกุฎี ศาลพระนางเรือล่ม วัดเกาะพญาเจ่ง วัดศรีรัตนาราม วัดชลประทานรังสฤษฎ์ (พระอารามหลวง)

2. แหล่งท่องเที่ยวประเภทสวนสาธารณะและพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี หอพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณีพระบรมราชินี อุทยานศึกษารัชมังคลาภิเษก และศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์



3. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วิถีชุมชนดั้งเดิม ได้แก่ ตลาดเก่าริมน้ำปากเกร็ด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธเนศ วงษ์ไทย (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.69-3.97 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.97) รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ (3.85) ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการให้บริการประชาชน (3.78) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3.69) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

โกเมฆ มีรัตนคำ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร ในช่วงเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม 2557 จำนวน 384 คน ผลวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอัตราการสูญเสียบัตรประชาชนที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดำเนินระยะเวลาการให้บริการ ด้านวิธีการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะอาดจากระบบงานทะเบียนและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความถูกต้องของเอกสารตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่าประชาชนที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อนันต์ มะมิง (2552) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ และ 2) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวน 196 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. ปัญหาในการติดต่อกับงานจดทะเบียนพาณิชย์ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีปัญหามากที่สุดทำอันดับแรกคือ สถานที่คับแคบ รองลงมาคือ ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ บุคลากรผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการมีไม่เพียงพอ และขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยากตามลำดับ

ณภัทร นิลกำแหง (2553) ศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามี 2 กลุ่ม คือกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และ 2) กลุ่มของผู้ประกอบพาณิชย์กิจในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 32 อำเภอ ที่มายื่นคำขอจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาเรื่องการเดินทางเพื่อมาขอจดทะเบียนพาณิชย์ที่สำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เพราะจังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่กว้างมี 32 อำเภอแต่ละอำเภอมีระยะทางที่ไกลมาก

2. ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขาดบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีงานทับซ้อนกับงานจดทะเบียนพาณิชย์ คืองานธุรการทำให้เกิดภาวะงานล้นมือ ต้องทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลทะเบียนการค้า เพื่อส่งให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นประจำทุกวันทางอีเมล

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
ลงชื่อ.....กรรมการ
ลงชื่อ.....กรรมการ
วันที่ - ๑ มิ.ย. ๒๕๖๒



3. การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของเอกสารที่ใช้ประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์และขั้นตอนในการขอรับบริการ ยังไม่ชัดเจนและไม่แพร่หลาย

4. สถานที่คับแคบและหาที่จอดรถยากที่จอดรถไม่มี เพราะถนนหน้าสำนักงานแคบมาก

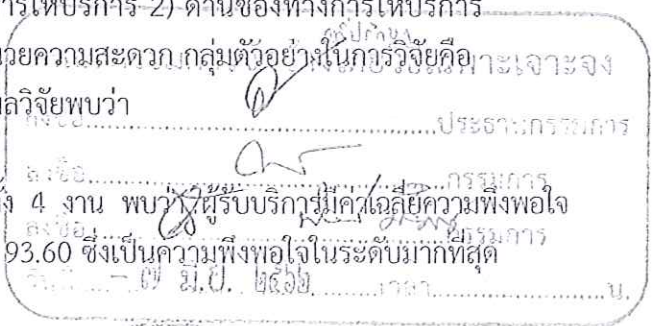
5. ปัญหาเรื่องความไม่เข้าใจ ในเรื่องระเบียบ กฎหมายในการจดทะเบียนพาณิชย์

สมิคร หทย้อย (2556) ศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนผู้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในเขตองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลลิ้นช้าง อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารและต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในด้านอัตราค่าทำเนียม ด้านความรวดเร็ว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านขั้นตอนการให้บริการ จากกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 124 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอาชีพ และกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การใช้แบบประเมินค่าธรรมเนียมการขออนุญาตปลูกสร้างด้วยตนเอง การประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนทางเอกสาร กฎระเบียบ และบทลงโทษทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคาร

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงาน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน ผลวิจัยพบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับ จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด

5. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมากที่สุด

อมรรัตน์ บุญญา (2557) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

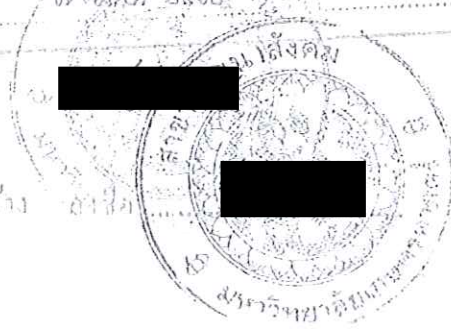
ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

ใช้สถิติ One- way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

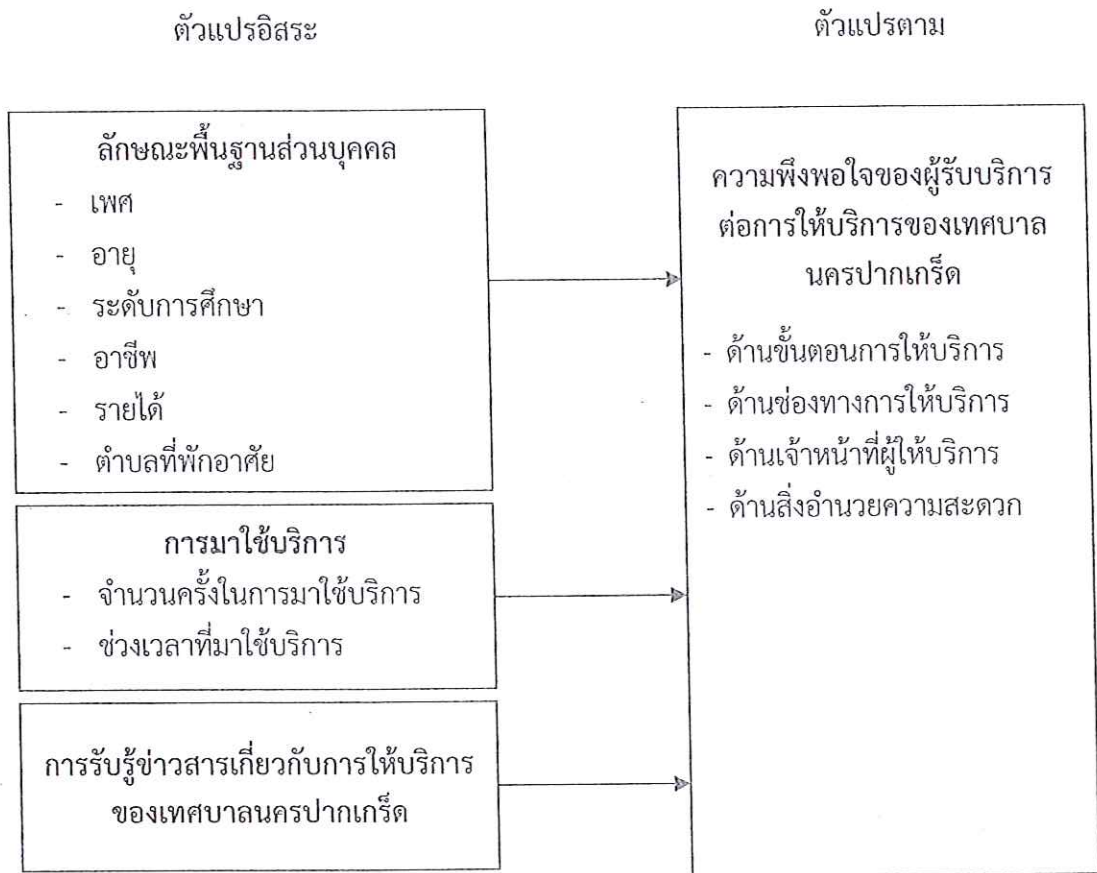
ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ภาณุวิชญ์ มาลัยกุล (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปทุมธานี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปทุมธานีที่มารับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน

คณะกรรมการจัดการแข่งขันกีฬานานาชาติแห่งประเทศไทย
 ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ
 ลงชื่อ..... กรรมการ
 ลงชื่อ..... กรรมการ
 วันที่.....



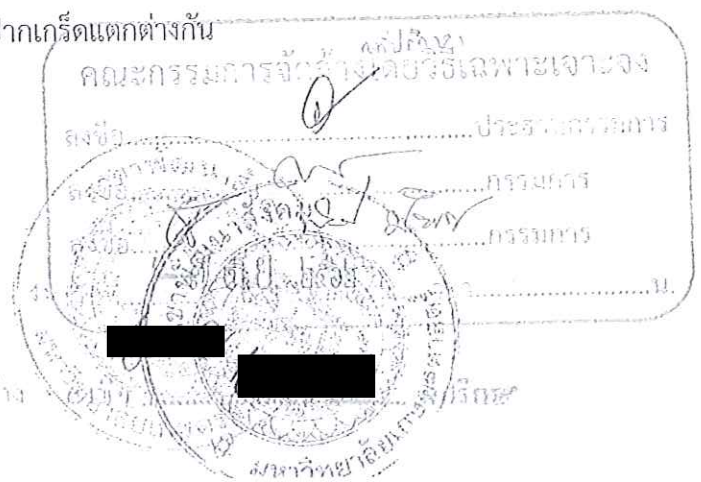
กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562 โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

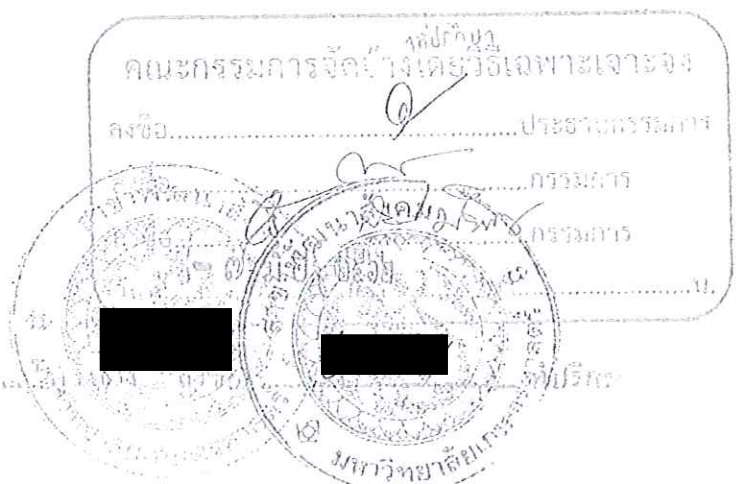
ประชากร คือ ผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน จำนวน 50 คน
2. ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก จำนวน 2,103 คน
3. ผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 793 คน
4. ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร จำนวน 405 คน
5. ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 28,383 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ก. ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละกลุ่ม ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

1. ผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน จำนวนประชากรทั้งหมด 50 คน เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด



จากนั้นผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเทศบาล นครปากเกร็ด รวบรวมรายชื่อผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน เพื่อดำเนินการ เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม

2. ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก จำนวนประชากรทั้งหมด 2,103 คน ได้ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูล จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

3. ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวนประชากรทั้งหมด 793 คน ได้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 257 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูล จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

4. ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร จำนวน ประชากรทั้งหมด 405 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 201 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูล จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

5. ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวนประชากรทั้งหมด 28,383 คน ได้ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 379 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูล จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา



ตารางที่ 6 สรุปจำนวนของประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน ประชากร	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง
1. ผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน	50	50
2. ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก	2,103	327
3. ผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์	793	257
4. ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร	405	201
5. ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน	28,383	379
รวม	31,734	1,214

ข. ผู้รับบริการที่ถูกสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มบุคคลที่ถูกสัมภาษณ์จำนวน 50 คน มีดังนี้

1. ผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน จำนวน 10 คน
2. ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก จำนวน 10 คน
3. ผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 10 คน
4. ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร จำนวน 10 คน
5. ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 10 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสังเกต ดังนี้

1. แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ชุด สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ได้แก่ 1) ผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน 2) ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก 3) ผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ 4) ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร 5) ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน แต่ละชุด ประกอบด้วยส่วนต่างๆ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และที่อยู่อาศัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเติมข้อความ



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมาใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเติมข้อความ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วยการเปิดรับสื่อของผู้ใช้บริการ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเป็นคำถามแบบเติมข้อความเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ทั้งนี้รายละเอียดประเด็นคำถามของแบบสอบถามแต่ละชุดทั้ง 5 ชุด จะแตกต่างกันไปตามประเภทของกลุ่มที่รับบริการที่ทำการเก็บข้อมูล

2. แบบสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เช่น ในเรื่องความสะดวกสบาย การบริการของเจ้าหน้าที่ อัตราค่าบริการ เป็นต้น ข้อดี ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรคในการรับบริการ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการบริการของเทศบาล เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยจัดบันทึก โดยมีอุปกรณ์ช่วย ได้แก่ สมุดจดบันทึกและเทปบันทึกเสียง

3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ผู้วิจัยลงศึกษาในพื้นที่เพื่อสังเกตการดำเนินงานและบริบทของการให้บริการในแต่ละด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีข้อมูลหลายส่วนที่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คณะวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary) เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้



2. อบรมผู้ช่วยนักวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล มารยาทและจริยธรรมในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานได้ในแนวทางเดียวกัน
3. ประสานงานเทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อขออนุญาตลงพื้นที่เก็บข้อมูล (นายกเทศมนตรี นครปากเกร็ด) รวมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจรายละเอียดในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
4. คณะวิจัยลงเก็บข้อมูล มีวิธีการเก็บรวบรวม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลนครปากเกร็ด โดยแบ่งคณะวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม แต่ละกลุ่มจะรับผิดชอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

- 1) ผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน จำนวน 50 คน
- 2) ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก จำนวน 327 คน
- 3) ผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 257 คน
- 4) ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร จำนวน 201 คน
- 5) ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 379 คน

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยช่วยอธิบายรายละเอียดประเด็นคำถามต่างๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและอธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้วมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

4.2 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) กับผู้รับบริการของแต่ละงานที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

4.3 นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ประมวลผล และสรุป ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย



การวัดตัวแปร

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับการรับรู้	คะแนน
รับรู้	1
ไม่รับรู้/ไม่รู้	0

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนเฉลี่ยและให้ความหมายภาพรวมของแต่ละงานบริการ มีดังนี้

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนเฉลี่ยและให้ความหมายเป็นรายชื่อของการวัด มีดังนี้

$$\text{การหาช่วงคะแนน} \quad \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

คะแนน	0.00 - 0.33	=	มีการรับรู้ระดับน้อย
คะแนน	0.34 - 0.67	=	มีการรับรู้ระดับปานกลาง
คะแนน	0.68 - 1.00	=	มีการรับรู้ระดับมาก

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยวัดด้วยมาตรวัดประมาณค่ามี 5 ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างใน หนังสือที่ มท. 0892.4/ว435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่อง ขออนุญาตแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความหมาย) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 80 - 100	เท่ากับ 5 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 70 - 79	เท่ากับ 4 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 60 - 69	เท่ากับ 3 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 50 - 59	เท่ากับ 2 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 40 - 49	เท่ากับ 1 คะแนน

* การผ่านการประเมินจะต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า 3 คะแนน



สำหรับการวัดและให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับน้อย
- 1 หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

เกณฑ์การวัดและให้ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540: 80) ดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง ในพื้นที่เทศบาลนครนทบุรี และกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างการบริหารจัดการ และประเภทการให้บริการ ด้านต่างๆ ลักษณะเดียวกันกับเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน ของเทศบาลนครนทบุรี จำนวน 20 คน
2. ผู้รับบริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก ของเทศบาลนครนทบุรี จำนวน 20 คน
3. ผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลนครนทบุรี จำนวน 20 คน
4. ผู้รับบริการการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร ของเทศบาลนครนทบุรี จำนวน 20 คน
5. ผู้รับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลนครนทบุรี จำนวน 20 คน

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) ในส่วนของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ และใช้วิธีวัดของ KR-20 สำหรับแบบวัดการรับรู้ข่าวสารของเทศบาล



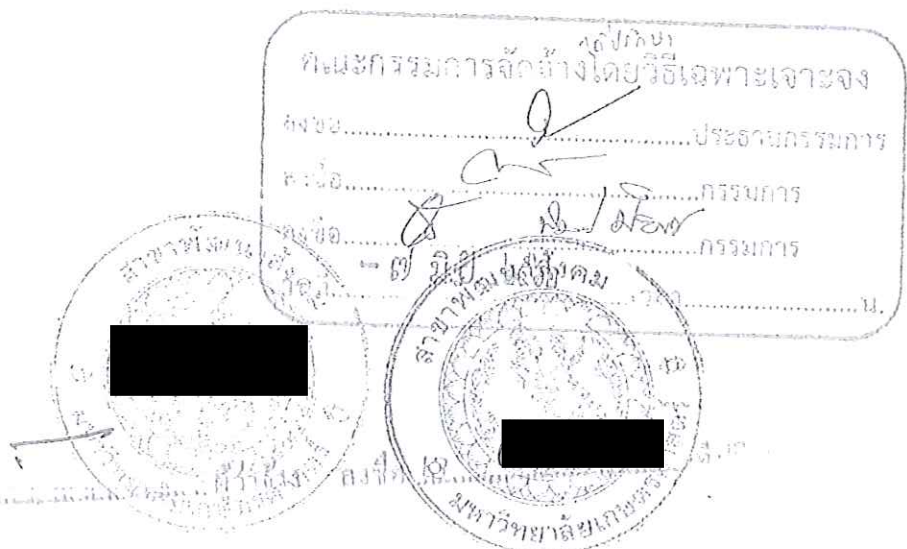
การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเพื่ออธิบายข้อมูลที่ศึกษา

1.2 สถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างความพึงพอใจในการรับบริการ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ค่า F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษาแบบเชิงพรรณนา



เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ. 2547. การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: เอกเซอร์ เพรส.

กิตติมา สุรสนธิ. 2544. ความรู้ทางการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กชกร เปาสวรรณ และคณะ. 2550. รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

โกเมฆ มีรัตนคำ. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

โกวิทย์ พวงงาม. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

กองวิชาและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่. 2552. หลักการให้บริการ. (ออนไลน์).<http://www.stou.ac.th>. 11 สิงหาคม 2560.

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. 2556. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2551. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนดา วีระพันธ์. 2555. ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2552. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.



ณภัทร นิลกำแหง. 2553. ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เทศบาลนครปากเกร็ด. 2561. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครปากเกร็ด (Online).
www.pakkretcity.go.th, 29 พฤษภาคม 2562.

ธเนศ วงษ์ไทย. 2561. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของ
เทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร:
สำนักนายกรัฐมนตรี.

พัชนี เขยจรรยา และคณะ. 2543. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร:
ธรรมการพิมพ์.

ภาณุวิชญ์ มาลัยกุล. 2552. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
ปทุมธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์
ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตน
จำกัด.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554: เฉลิมพระเกียรติ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลพระชนมพรรษา 7
รอบ 4 ธันวาคม 2554. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ จำกัด.



วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2553. คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2550. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วุฒิพงศ์ ภายะพิงค์. 2546. สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า การสื่อสารเพื่อการบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมักร หดย้อย. 2556. ศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลถึงชั้น อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. 2559. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550. กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: ธรรมการพิมพ์.

สมิต สัญขุมกร. 2556. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

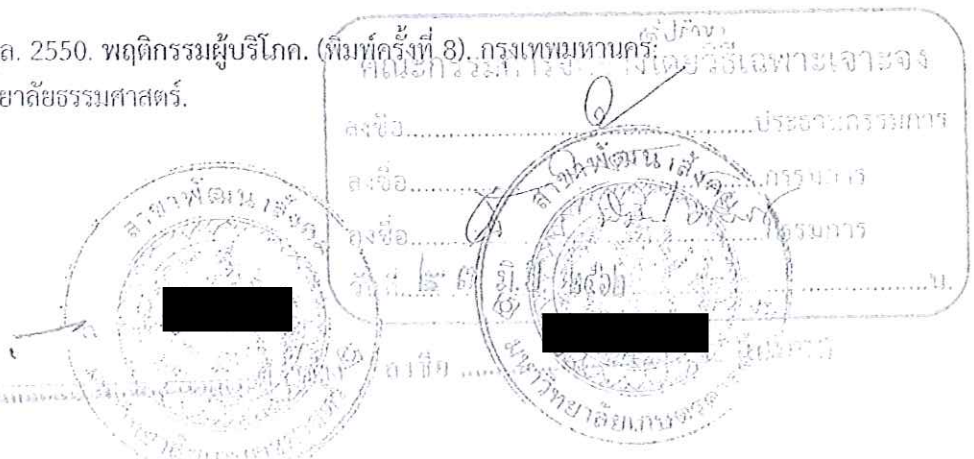
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. มปป. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (ออนไลน์) http://hq.prd.go.th/opdc/download/article/article_20121004134938.pdf 15 สิงหาคม 2561.

_____. 2556. แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย. (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

เสถียร เขยประทับ. 2546. การสื่อสารและการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สรชัย พิศาลบุตร. 2550. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



อนงก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดมพัฒน์กิจ. 2550. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์อุดมพัฒน์กิจ.

อนันต์ มะมิง. 2552. ความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐ
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อมรรัตน์ บุญญา. 2557. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.

Atkin. & Charles K. 1973. Anticipated Communication and Mass Media
InformatioSeeking. New York: Free Press.

Chaplin, J. P. 1968. Dictionary of Psychology. New York: Reaquin Book.
_____ 1985. Dictionary of pshology. New York: Laurel.

Donabedian, A. (1980). Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Vol. I. The
Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Ann Arbor, MI: Health
Administration Press.

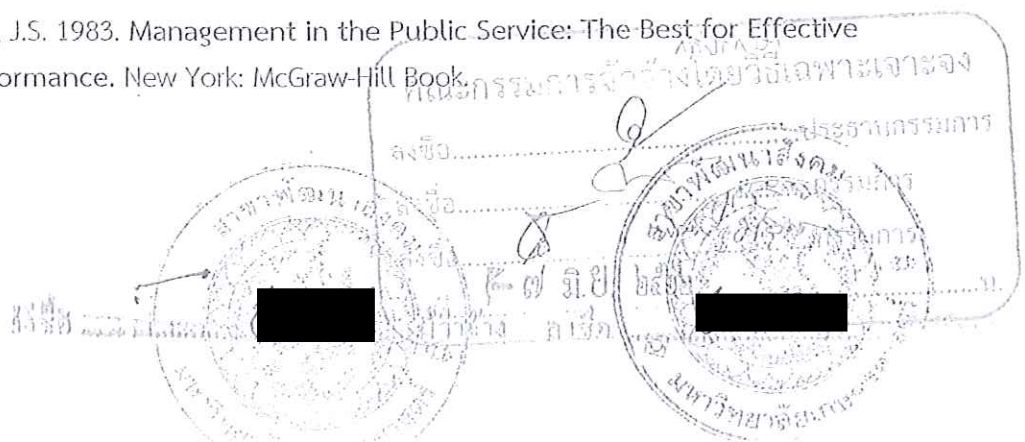
Garrison, K. C., & Magoon, R. 1972. Educational psychology. Ohio: Charles E. Morrill
Publishing Century-crofts.

Gronroos, G. T. 1990. Service management and marketing. Massachusetts:
LexingtonBooks.

Kotler, P. (2010). Marketing management (The Millennium ed.). New Jersey:
Prentice-Hall.

Klapper, J. T. 1960. The Effects of Communication. New York: Free Press.

Mccullough, J.S. 1983. Management in the Public Service: The Best for Effective
Performance. New York: McGraw-Hill Book.



Millet, J. D. 1954. Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.

Morse, N. C. 1958. Satisfaction in the White Collar Job. Ann Arbor : University of Michigan.

Schiffman; & Kanuk. 2000. Customer Behavior – Psychology Aspects. New Jersey: Prentice-Hall.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry L.L. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and expectations. New York: the Free Press.



ภาคผนวก

คณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง
ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
ลงชื่อ.....กรรมการ
ร.๗ น.ย. ๒๕๖๔

ตราพัฒนา
[Redacted]
[Redacted]

ตราพัฒนา
[Redacted]
[Redacted]

ภาคผนวก ก
งบประมาณที่ใช้ในการวิจัย

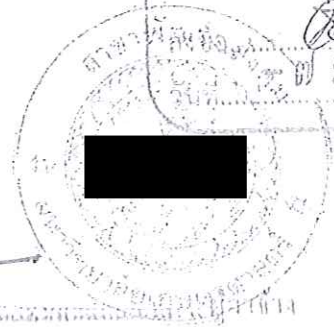
คณะกรรมการจัดตั้งโดยวโรวณะเจาะจง

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

๗ มิ.ย. ๒๕๖๖



งบประมาณที่ใช้ในการวิจัย

1. หมวดค่าตอบแทนและค่าใช้จ่ายในการศึกษา

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	จำนวนเงิน (บาท)
1.1 ค่าตอบแทน	242,000
• ค่าตอบแทนที่ปรึกษาโครงการ (2 คน) 7,000 บาท/4 เดือน/คน	56,000
• ค่าตอบแทนหัวหน้าโครงการ 6,000 บาท/6 เดือน/คน	36,000
• ค่าตอบแทนนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย (5 คน) 5,000 บาท/6 เดือน/คน	150,000
1.2 ค่าบริหารจัดการและดำเนินโครงการ	
1.2.1 ค่าวัสดุ	100,000
• ค่าวัสดุสำนักงาน	20,000
• ค่าถ่ายเอกสารและเข้าเล่มรายงาน	80,000
- แบบสอบถาม 5 งานบริการ	
- รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report) 10 เล่ม	
- รายงานผลการศึกษาระดับกลาง (Interim Report) 10 เล่ม	
- รายงานฉบับร่าง (Draft Report) 30 เล่ม	
- รายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report)	
- รายงานฉบับเต็ม 20 เล่ม	
- รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร 40 เล่ม	
- ค่าจัดทำแผ่นซีดีรอมที่บันทึกข้อมูลรายงานฉบับสมบูรณ์/ผู้บริหาร	
1.2.2 ค่าใช้สอย	253,000
• ค่าจ้างเหมายานพาหนะพร้อมพนักงานขับรถ 2,000 บ. x 30 วัน x 1 คัน	60,000
• ค่าจ้างพนักงานเก็บแบบสอบถาม 1,800 ชุด x 50 บ./ชุด	90,000
• ค่าถอดเทปจากการสัมภาษณ์ 5 งานบริการ จำนวน 50 คนๆ ละ 1 ชั่วโมง รวม 50 ชั่วโมงๆ ละ 500 บาท	25,000
• ค่าเดินทางในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 5 งานบริการๆ จำนวน 50 คน (500 บ. x 3 คน x 15 ครั้ง)	22,500
• ค่าเดินทางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (6 เดือน x 500 บาท x 6 คน)	18,000
• ค่าโทรศัพท์ติดต่อประสานงาน (6 เดือน x 500 บาท x 6 คน)	18,000
• ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวันสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม	19,500
- ประชุมปฏิบัติการจัดทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์	
- ประชุมพิจารณาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์	




ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	จำนวนเงิน (บาท)
- อบรมผู้ช่วยนักวิจัยและพนักงานเก็บข้อมูล	
- ประชุมปฏิบัติการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ประชุมปฏิบัติการจัดทำรายงานฉบับร่าง	
- ประชุมพิจารณารายงานฉบับร่าง	
- ประชุมปฏิบัติการแก้ไขรายงานฉบับร่างและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์	
รวมหมวดค่าตอบแทนค่าวัสดุและค่าใช้จ่ายในการศึกษา	595,000

2. หมวดค่าอำนวยการโครงการ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	จำนวนเงิน (บาท)
ค่าอำนวยการโครงการ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) 15%	105,000
รวมหมวดค่าอำนวยการโครงการ	105,000

รวมค่าใช้จ่ายทั้งโครงการ	700,000
--------------------------	---------

(ขอถัวเฉลี่ยทุกรายการ)



งวดการชำระเงินค่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างได้กำหนดจ่ายเงินค่าจ้างงานวิจัย จำนวน 3 งวด และในการจ่ายเงินงวด ผู้ว่าจ้างจะหักเงินที่จะจ่ายแต่ละครั้งในอัตราร้อยละ 5 ของเงินค่าจ้างเพื่อเป็นการประกันผลงาน และจ่ายคืนโดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่จ่ายเงินงวดสุดท้าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

งวดที่ 1 กำหนดจ่ายค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้าง ภายใน 30 วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญา เป็นเงิน 210,000 บาท (-สองแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน-) หักค่าประกันผลงานร้อยละ 5 คงเหลือจ่ายจริง 199,500 บาท (-หนึ่งแสนเก้าหมื่นเก้าพันห้าร้อยบาทถ้วน) และส่งแผนปฏิบัติการของแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน และรายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report) จำนวน 10 เล่ม

งวดที่ 2 กำหนดจ่ายค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้าง ภายใน 120 วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญา เป็นเงิน 210,000 บาท (-สองแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน-) หักค่าประกันผลงานร้อยละ 5 คงเหลือจ่ายจริง 199,500 บาท (-หนึ่งแสนเก้าหมื่นเก้าพันห้าร้อยบาทถ้วน) และส่งผลการศึกษาระดับกลาง (Interim Report) จำนวน 10 เล่ม

งวดที่ 3 กำหนดจ่ายค่าจ้างร้อยละ 40 ของวงเงินค่าจ้าง ภายใน 180 วัน ถัดจากวันลงนามในสัญญา เป็นเงิน 280,000 บาท (-สองแสนแปดหมื่นบาทถ้วน-) หักค่าประกันผลงานร้อยละ 5 คงเหลือจ่ายจริง 266,000 บาท (-สองแสนหกหมื่นหกพันบาทถ้วน-) และส่งรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report) รายงานฉบับสมบูรณ์ 20 เล่ม รายงานฉบับผู้บริหาร 40 เล่ม และซีดี 10 แผ่น

จ่ายคืนค่าประกันผลงานโดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่จ่ายเงินงวดสุดท้าย เป็นเงิน 35,000 บาท (-สามหมื่นห้าพันบาทถ้วน-)

รวมเป็นเงินทั้งหมด 700,000 บาท (-เจ็ดแสนบาทถ้วน-)



คณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

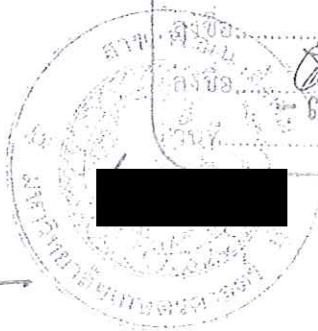
ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

๓ มิ.ย. ๒๕๖๑

สาขาพิเศษ



วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

แผนปฏิบัติการ
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด”
ประจำปี 2562

โดย สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ
1. ขั้นเตรียมการและลงนามสัญญา - จัดทำร่างโครงการสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2562 และร่างแผนปฏิบัติการแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน กลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลที่สอบถามเกี่ยวกับงานบริการตามที่เทศบาลกำหนด - ที่ปรึกษาโครงการลงนามสัญญาจ้าง พร้อมส่งโครงการสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2562 และแผนปฏิบัติการ ที่แสดงขั้นตอน และวิธีการในการสำรวจให้เทศบาล - ส่งรายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report)	1 เรื่อง และ 1 แผนงาน 10 เล่ม	30 วัน
2. ขั้นดำเนินการภาคสนาม - จัดทำเครื่องมือการวิจัยพร้อมจัดประชุมเพื่อพิจารณาเครื่องมือการวิจัยก่อนใช้งาน - ที่ปรึกษาโครงการ ทำการสำรวจความพึงพอใจตามแผนปฏิบัติการ - ที่ปรึกษาโครงการทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ เพื่อหาค่าระดับความพึงพอใจ - ส่งผลการศึกษาระดับกลาง (Interim Report) และรายงานฉบับร่าง (Draft Report) ให้เทศบาลเพื่อพิจารณา	แบบสอบถาม 5 ฉบับ เชิงปริมาณเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 1,800 ฉบับ เชิงคุณภาพเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 50 ฉบับ 10 เล่ม	60 วัน 100 วัน
3. ส่งรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และฉบับผู้บริหาร (Executive Summary Report) พร้อมแผ่น CD	คณะ 60 เล่ม และ CD 10 แผ่น - รายงานฉบับสมบูรณ์ 20 เล่ม - รายงานฉบับผู้บริหาร 40 เล่ม	180 วัน ประสานกรรมการ

เงื่อนไขประกอบการดำเนินการ

1 ที่ปรึกษาจะต้องเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ทำการวิจัย เข้าร่วมประชุม สัมมนา กับคณะกรรมการของเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อช่วยวิเคราะห์ความถูกต้อง สมบูรณ์ ของงาน พร้อมทั้งเสนอความคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาต่อเทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งแต่ขั้นตอน



การพิจารณาเครื่องมือในการสำรวจวิจัย การเสนอรายงานความก้าวหน้า และการเสนอรายงาน
ขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าว ที่ปรึกษาต้องเป็นผู้เชิญและจ่ายค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
ที่เกิดขึ้นทั้งหมดทุกครั้ง

2 ที่ปรึกษาต้องแจ้งกำหนดการประชุมต่างๆ ในขั้นตอนดำเนินงานทุกครั้งให้เทศบาลนคร
ปากเกร็ดทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน เพื่อให้คณะกรรมการของเทศบาลนครปากเกร็ดและ
คณะกรรมการดำเนินการจ้าง รวมทั้งคณะผู้ติดตามผลการดำเนินงานโครงการฯ สามารถติดตามงานได้
อย่างสม่ำเสมอ

3 กรณีมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในคณะที่ปรึกษา จะต้องขอความเห็นชอบจาก
เทศบาลนครปากเกร็ดก่อนดำเนินการเปลี่ยนแปลง

4 เทศบาลนครปากเกร็ดสงวนสิทธิ์ ที่จะยกเลิกค่าใช้จ่ายที่ยังไม่ได้จ่ายและเรียกคืนเงินที่จ่ายไป
แล้ว ในกรณีที่ปรึกษาไม่สามารถดำเนินการตามรายละเอียดและเงื่อนไขการจัดทำรายงานการวิจัย
ที่กำหนดไว้ได้ โดยที่ปรึกษาไม่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้นจากเทศบาลนครปากเกร็ด

ลิขสิทธิ์ในผลงานวิจัย

ลิขสิทธิ์ในผลงานวิจัยสำรวจที่ที่ปรึกษาดำเนินการจนเสร็จแล้ว เป็นลิขสิทธิ์ของเทศบาลนคร
ปากเกร็ด ที่ปรึกษาได้รับมอบหมายให้จัดทำการศึกษาจะมอบให้แก่ผู้ใดมิได้ หากไม่ได้รับความยินยอม
เป็นลายลักษณ์อักษร จากเทศบาลนครปากเกร็ดก่อน



คณะทำงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - บุคลากรวิจัย
ที่ปรึกษาโครงการ
หัวหน้าโครงการ
นักวิจัย
ผู้ช่วยนักวิจัย
พนักงานเก็บข้อมูลภาคสนาม
- อาจารย์พรเทพ พัฒนานุรักษ์,
รองศาสตราจารย์สิริกร กาญจนสุนทร,
อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง,
อาจารย์सानิต ฤทธิมนตรี,
อาจารย์ ดร.กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้,
นางสาวรองใจ กำเหนิดผล,
นางสาวสันทนา ประเสริฐวัฒนากร,
นางสาวทิพวัลย์ รามรง,
นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมาธิการวิจัยเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๒



ของ [REDACTED]
ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ สังกัดสาขาพัฒนาสังคม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการจัดตั้งโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

..... น.ป. ๒๕๖๖

..... น.

- ประธานสภาข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประธานสมาคมอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ
- รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- ## 7. ประสบการณ์ทางการวิจัย

- [illegible]

- การจัดทำแผนหลักและการศึกษาความเหมาะสม โครงการพัฒนาลุ่มน้ำ คลองรังโดนต จังหวัดจันทบุรี กรมชลประทาน (ผู้เชี่ยวชาญด้านการขุดเขยर्थ์สินและการอพยพตั้งถิ่นฐานใหม่)
- การวิเคราะห์โครงสร้างของการว่างงานและการจ้างงานไม่เพียงพอของประเทศไทย สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ Friedrich Ebert Stiftung ๓๒๓ 2439
- การศึกษาบทบาทองค์กรภาครัฐและภาคประชาชนต่อการฟื้นฟูและพัฒนาคุณค่าคุณค่าภูมิปัญญาผู้สูงอายุ, 2558
- การจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น โครงการระบบโครงข่ายไฟฟ้า 500 กิโลโวลต์ เลย 2 - ขอนแก่น 4 (ส่วนที่พาดผ่านพื้นที่ป่าอนุรักษ์เพิ่มเติม), 2558
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2554
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2555
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2556
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2557
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2558
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2559
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2560
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561

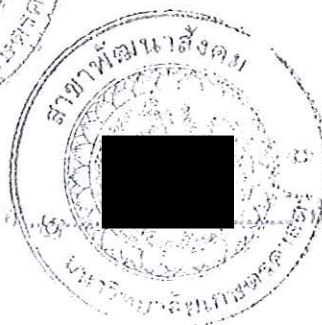
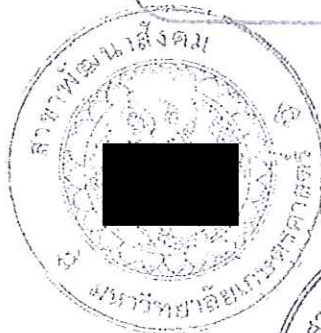
คณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

วันที่ - ๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๒ เวลา..... น.



ของ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.1 วันเดือน ปี เกิด เกิดวันที่

1.2 อายุ

การศึกษาระดับอุดมศึกษา

คุณวุฒิ	ปี พ.ศ. ที่จบ	ชื่อสถานศึกษาและประเทศ
2.1 วท.บ.(ภูมิศาสตร์)	2524	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2.2 วท.ม.(วนศาสตร์)	2531	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2.3 Certificate (Remote Sensing)	2526	สถาบัน AIT ประเทศไทย
2.4 Certificate (Geo-informatics)	2545	สถาบัน ITC ประเทศเนเธอร์แลนด์

3.1 ปี 2526-2533 รับราชการที่กองสำรวจทรัพยากรธรรมชาติด้วยดาวเทียม สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

3.2 ปี 2533-ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9 ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตำแหน่งบริหาร รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา คณะสังคมศาสตร์ และประธานสาขา
พัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ/สนใจ

Remote Sensing, Geographic Information System (GIS), ภูมิสารสนเทศ (Geoinformatics) และการวิจัยทางสายสังคมศาสตร์



4. งานวิจัย

ปี 2546

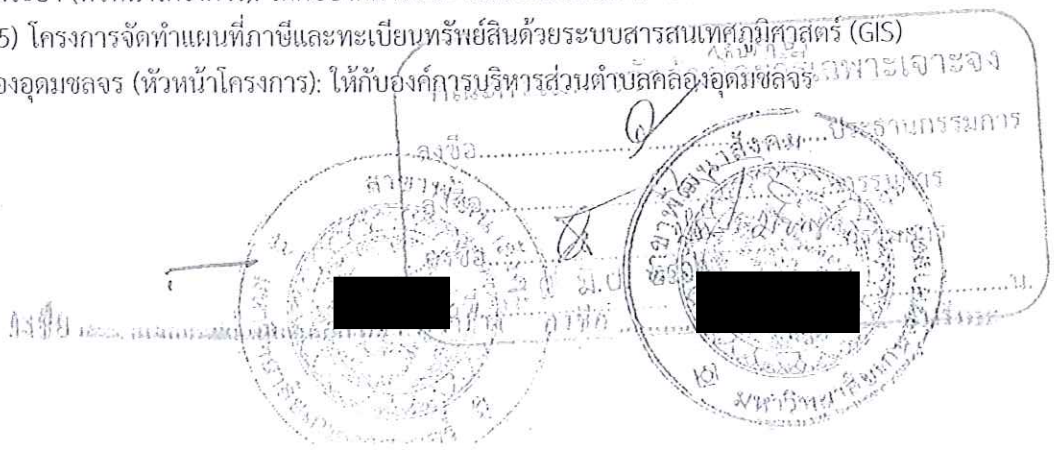
- 1) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่เชิง (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลไร่เชิง
- 2) การออกแบบฐานข้อมูลโครงการกองทุนพัฒนาชนบทของธนาคารออมสิน (ผู้ร่วมโครงการ)
- 3) การออกแบบฐานข้อมูลระบบการตรวจราชการสำหรับผู้ตรวจราชการ สำนักงานกฤษฎามนตรี ประจำเขตตรวจราชการที่ 4 (ผู้ร่วมโครงการ)
- 4) โครงการการสำรวจสถานการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์กำจัดแมลง กำจัดปลวก และสัตว์ทะเลในสถานศึกษาเขตกรุงเทพมหานครและปทุมธานี (ผู้ร่วมโครงการ): ให้กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ปี 2547

- 1) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) (หัวหน้าโครงการ): ให้กับกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
- 2) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
- 3) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบลยายชา (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา
- 4) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลลำพญา
- 5) โครงการการศึกษาสภาพพื้นที่และแนวท่อเพื่อเลือกโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติจากสถานีไฟฟ้าวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาถึงตำบลทับกวาง อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี (ผู้ร่วมโครงการ): ให้กับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- 6) การออกแบบฐานข้อมูลการจัดสรรงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของกรมประชาสัมพันธ์ (ผู้ร่วมโครงการ): เป็นงานวิจัยส่วนตัว

ปี 2548

- 1) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.บ้านเลน (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเลน
- 2) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.ทุ่งลูกนก (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก
- 3) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารของเทศบาลตำบลสามพราน (หัวหน้าโครงการ): ให้กับเทศบาลตำบลสามพราน
- 4) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.ท่าพระยา (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าพระยา
- 5) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.คลองอุดมชลจร (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองอุดมชลจร



- 6) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เทศบาลตำบลฝักไถ่ (หัวหน้าโครงการ): ให้กับเทศบาลตำบลฝักไถ่
- 7) การศึกษาแนวเพื่อเลือกโครงการก่อสร้างท่าเรือระหว่างโรงแยกก๊าซ TTM ไปยังโรงไฟฟ้าจะนะ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา (ผู้ร่วมโครงการ): ให้กับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- 8) โครงการการจัดทำฐานข้อมูลทางภูมิศาสตร์และการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางเพื่อเลือกโครงการก่อสร้างท่าเรือท่าเรือศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ และศูนย์พลังงานแห่งชาติ (ปทุมธานี-พญาไท) (ผู้ร่วมโครงการ): ให้กับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ปี 2549

- 1) การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้น ก่อนการศึกษาความเหมาะสมโครงการท่อขนบกระยอง-บางปะกง-วังน้อย-Compressors (ผู้ร่วมโครงการ): ให้กับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- 2) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.นครชัยศรี (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลนครชัยศรี
- 3) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.ปากแพรก (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก
- 4) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.บ้านกลาง (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
- 5) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.หินมูล (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล
- 6) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.ห้วยขวาง (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขวาง
- 7) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.ทุ่งกระพังโหม (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม
- 8) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.กำแพงแสน (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน
- 9) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.บางแก้ว (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว
- 10) โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) อบต.ท่าตำหนัก (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตำหนัก
- 11) โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เทศบาลตำบลแหลมฉบัง (หัวหน้าโครงการ): ให้กับเทศบาลตำบลแหลมฉบัง



- ปี 2551

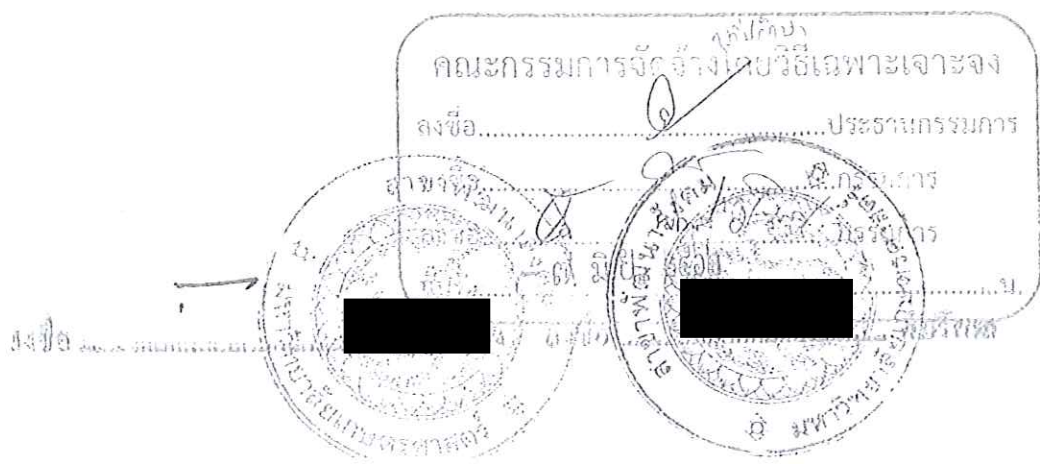
- ปี 2552

- 1) โครงการการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ (SEA) โครงการเชื่อมแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์ (ผู้ร่วมนักวิจัย): ให้กับกรมชลประทาน
- 2) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแห้ว ระยะที่ 1 (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแห้ว
- 3) การศึกษาความเหมาะสมแนววางท่อเพื่อเลือกโครงการสำรวจพื้นที่ท่อส่งก๊าซธรรมชาติ สระบุรี-นครราชสีมา (ผู้ร่วมนักวิจัย): ให้กับ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการจัดการโดยวิธีเฉพาะเจาะจง
 ลงชื่อ.....
 ประธานกรรมการ
 ลงชื่อ.....
 กรรมการ
 ลงชื่อ.....
 กรรมการ

ปี 2553

- 1) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระเกษเทียม (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสระเกษเทียม
- 2) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา
- 3) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบแค (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลมาบแค
- 4) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) ของเทศบาลตำบลท่าผา (หัวหน้าโครงการ): ให้กับเทศบาลตำบลท่าผา
- 5) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ระยะที่ 1) ของเทศบาลตำบลคลองโยง (หัวหน้าโครงการ): ให้กับเทศบาลตำบลคลองโยง
- 6) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเพรางาย (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเพรางาย
- 7) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง
- 8) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานปรับปรุงแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ระยะที่ 2) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
- 9) โครงการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยพลู (หัวหน้าโครงการ): ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยพลู
- 10) โครงการสำรวจจัดทำฐานข้อมูลแปลงกรรมสิทธิ์และสิทธิการถือครองที่ดินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) โครงการเชื่อมแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์ (หัวหน้าโครงการ): ให้กับกรมชลประทาน
- 11) โครงการประเมินผลภารกิจของกรมชลประทานที่ถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ผู้ร่วมนักวิจัย): ให้กับกรมชลประทาน



ปี 2554

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2554

ปี 2555

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2555

ปี 2556

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2556

ปี 2557

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2557

ปี 2558

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2558

ปี 2559

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2559

ปี 2560

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2560

ปี 2561

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561

5. ผลงานทางวิชาการ

5.1 ผลงานทางวิชาการที่เสนอประกอบการพิจารณาแต่งตั้งเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์

5.1.1 เอกสารประกอบการสอน

- 5.1.1.1 พรทิพย์ กาญจนะสุนทร 2541. แผนที่และการแปลตีความแผนที่. เอกสารประกอบการสอน รหัสวิชา 451444 ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์. 347 หน้า.

5.1.2 งานแต่ง เรียบเรียง แปลตำรา หรือเขียนบทความทางวิชาการ

- 5.1.2.1 พรทิพย์ กาญจนะสุนทร 2540. ภูมิศาสตร์ประเทศไทย. เอกสารประกอบการฝึกอบรม “โครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 6” ภาควิชาศิลปฯ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระหว่างวันที่ 17 มีนาคม-2 พฤษภาคม 2540. 30 หน้า

- 5.1.2.2 พรทิพย์ กาญจนะสุนทร 2540. ภาพถ่ายดาวเทียม (Remote Sensing). เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ GIS ณ สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ในวันที่ 29 เมษายน 2540 และ 13 พฤษภาคม 2540. 30 หน้า

คณะกรรมการจัดการเรียนการสอน

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

.....กรรมการ

.....กรรมการ

.....คณบดี.....น.



5.1.3 งานวิจัย

- 5.1.3.1 พรทิพย์ กาญจนสุนทร 2539. การศึกษาเปรียบเทียบการใช้ที่ดินบริเวณ
โครงการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตลพบุรี โดยใช้ภาพถ่าย
ดาวเทียม LANDSAT-TM. วารสารเกษตรก้าวหน้า ปีที่ 11 ฉบับที่ 2
เมษายน-มิถุนายน 2539: 67-82. 16 หน้า

5.2 ผลงานทางวิชาการที่เสนอประกอบการพิจารณาแต่งตั้งเป็นรองศาสตราจารย์

5.2.1 เอกสารคำสอน

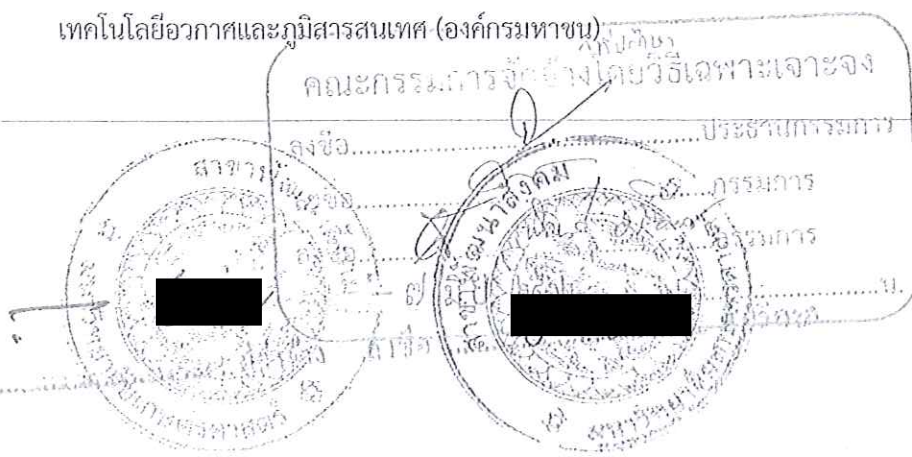
- 5.2.1.1 พรทิพย์ กาญจนสุนทร. 2549. การอ่านแผนที่และการแปลภาพถ่ายทาง
อากาศ (Map Reading and Aerial Photo Interpretation). เอกสาร
คำสอน รหัสวิชา 451251 จำนวน 361 หน้า ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์. (จำนวน 3 (3-0) หน่วยกิต)

5.2.2 งานแต่ง เรียบเรียง แปลตำรา

- 5.2.2.1 พรทิพย์ กาญจนสุนทร 2547. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
ภูมิศาสตร์ (GIS). เอกสารประกอบ ในโครงการการฝึกอบรมหลักสูตร
“การจัดทำแผนที่ภาคีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อการวางแผนพัฒนาองค์กร
ปกครองท้องถิ่นด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)” ให้กับเจ้าหน้าที่ของ
องค์กรปกครองท้องถิ่นและบุคคลทั่วไป รุ่นที่ 1 (18-21 พฤษภาคม
2547) รุ่นที่ 2 (2-5 พฤศจิกายน 2547) และรุ่นที่ 3 (29 พฤศจิกายน ถึง
2 ธันวาคม 2547) 22 หน้า.

5.2.3 งานวิจัย

- 5.2.3.1 พรทิพย์ กาญจนสุนทร วรพจน์ สอนสวัสดิ์ และพรเทพ พัฒนานุรักษ์.
2545. โครงการจัดทำระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ เพื่อการจัดทำ
แผนที่ภาคีและทะเบียนทรัพย์สิน: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแหลมฉบัง
จังหวัดชลบุรี. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 28
(มกราคม-มิถุนายน 2545) ISSN 0125-2860 คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์: 103-128. 26 หน้า (ปริมาณการมีส่วนร่วม
40 %)
- 5.2.3.2 พรทิพย์ กาญจนสุนทร และวรพจน์ สอนสวัสดิ์. 2545. การพัฒนาเมือง
ให้น่าอยู่ ด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ กรณีศึกษา: เทศบาลตำบล
แหลมฉบัง. วารสารเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ปีที่ 1 เล่มที่
1 เดือนมกราคม-ธันวาคม 2545 ISSN 1685-7089 สำนักงานพัฒนา
เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)



กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี: 75-80. 6หน้า (ปริมาณการมีส่วนร่วม 60 %)

5.2.3.3 พรทิพย์ กาญจนสุนทร สุชาดา วงศ์สวาสดี พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และนุสรุา ชุกกุล. 2546. การออกแบบฐานข้อมูลความถี่วิทยุสำหรับการบริหารความถี่วิทยุ กรมไปรษณีย์โทรเลข. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 29 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2546) ISSN 0125-2860 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: 63-82. 20หน้า (ปริมาณการมีส่วนร่วม 20 %)

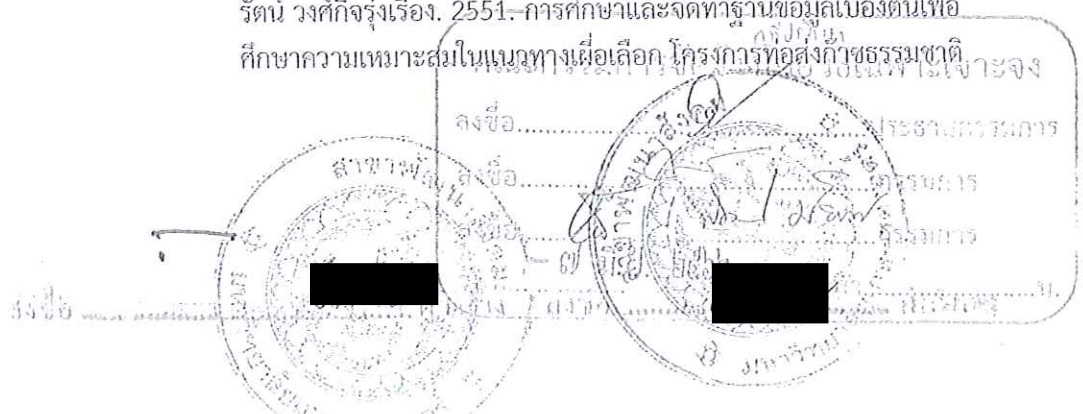
5.2.3.4 พรทิพย์ กาญจนสุนทร สุชาดา วงศ์สวาสดี พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และพีระ ทองโพธิ์. 2547. การออกแบบฐานข้อมูลระบบการตรวจราชการสำหรับผู้ตรวจราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี ประจำเขตตรวจราชการที่ 4. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 30 (มกราคม-เมษายน 2547) ISSN 0125-2860 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: 74-94. 21หน้า (ปริมาณการมีส่วนร่วม 20 %)

5.2.3.5 พรทิพย์ กาญจนสุนทร สุชาดา วงศ์สวาสดี พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และรัชฎาภรณ์ เสมาเงิน. 2547. การออกแบบฐานข้อมูลโครงการกองทุนพัฒนาชนบทของธนาคารออมสิน. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 30 (กันยายน-ธันวาคม 2547) ISSN 0125-2860 ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: 178-197. 20หน้า (ปริมาณการมีส่วนร่วม 20 %)

5.2.3.6 พรทิพย์ กาญจนสุนทร และเพ็ญแข จันทร์สว่าง. 2549. การออกแบบฐานข้อมูลการจัดสรรงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของกรมประชาสงเคราะห์. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 32 (มกราคม-เมษายน 2549) ISSN 0125-2860 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์: 92-124. 32หน้า (ปริมาณการมีส่วนร่วม 40 %)

5.2.3.7 พรทิพย์ กาญจนสุนทร สุชาดา วงศ์สวาสดี พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และตรีภพ ขวัญเนตร. 2549. การออกแบบฐานข้อมูลรายละเอียดประมาณการตามลักษณะงานก่อสร้าง ระบบจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 32 (กันยายน-ธันวาคม 2549) ISSN 0125-2860 ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: 82-104. 24 หน้า (ปริมาณการมีส่วนร่วม 20 %)

5.2.3.8 สิริกร กาญจนสุนทร พรเทพ พัฒนานุรักษ์ สานิต ฤทธิมนตรี และชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2551. การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาความเหมาะสมในแนวทางเพื่อเลือก โครงการก่อสร้างท่าอากาศยาน



คณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง
 ลงชื่อ.....
 ลงชื่อ.....
 ๗ มิ.ย. ๒๕๖๒
 [Redacted]
 [Redacted]

แบบประวัติส่วนตัว
 ของ [REDACTED]
 สังกัดสาขาพัฒนาสังคม
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ประวัติส่วนตัว

1.1 วันเดือน ปี เกิด เกิดวันที่ [REDACTED]

1.2 อายุ [REDACTED]

2. ประวัติการศึกษา

การศึกษาระดับอุดมศึกษา

- 2.1 ปริญญาตรี วารสารศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 สาขาวิชาเอก วิทยุและโทรทัศน์ สาขาวิชารอง จิตวิทยา พ.ศ.2540
- 2.2 ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2546
- 2.3 ปริญญาเอก สังคมสงเคราะห์ศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารสังคม)
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ.2556

3. ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 50 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
 โทรศัพท์ [REDACTED] โทรสาร [REDACTED]
 E-mail: [REDACTED]

4. ที่อยู่

[REDACTED] หมู่ [REDACTED]
 ตำบล [REDACTED] อำเภอบางบาล จังหวัดสมุทรปราการ 10120
 โทรศัพท์ [REDACTED]

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 คณะกรรมการจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง
 ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ
 กรรมการ
 กรรมการ
 วันที่ ๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๒ เวลา.....

5. ประวัติการทำงาน

- พ.ศ.2553-2556 อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พ.ศ.2547-2553 อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ผู้สอนวิชา 551536 ประชากรเป้าหมายกับการบริหารการพัฒนา
 - ผู้สอนวิชา 551533 นโยบายสาธารณะและการวางแผนพัฒนาสังคม



- ผู้สอนร่วม วิชา 551531 ทฤษฎีและแนวคิดในการพัฒนาสังคม
วิชา 551597 สัมมนา 1, สัมมนา 2
 - อนุกรรมการดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษา สาขาพัฒนาสังคม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2550
 - อนุกรรมการดำเนินงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2548 - 2550
 - กรรมการร่วมจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนา
สังคม รุ่นที่ 45, 47, 49, 51, 53
 - ผู้แทนสาขาพัฒนาสังคม สอบโครงการวิทยานิพนธ์ และโครงการ
การศึกษาค้นคว้าอิสระ นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 40-53
 - ผู้แทนสาขาพัฒนาสังคม สอบปากเปล่าขั้นสุดท้าย นิสิตปริญญาโท สาขา
พัฒนาสังคม รุ่นที่ 45, 47, 49, 51
 - อาจารย์ผู้ร่วมอภิปรายการจัดทำหัวข้อวิทยานิพนธ์ และการศึกษาค้นคว้า
อิสระ นิสิตปริญญาโท สาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 41-54
 - ผู้ช่วยเลขานุการ ผู้ประสานงาน และกรรมการดำเนินงาน การจัดงาน
ครบรอบ 40 ปี สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันที่ 25
พฤศจิกายน 2549
- พ.ศ.2545-2546 ผู้ช่วยวิจัย โครงการออกแบบและจัดทำฐานข้อมูลกองทุนหมู่บ้านและ
ชุมชนเมืองโดย สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พ.ศ.2544-2545 ผู้ช่วยสอนวิชา 551533 นโยบายสาธารณะและการวางแผนพัฒนาสังคม
- พ.ศ.2540-2543
- เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ประชาสัมพันธ์) ฝ่ายบริการวิชาการ
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - กองบรรณาธิการ วารสารสิ่งแวดล้อม ปีที่ 2 ฉบับที่ 8 (มกราคม-มีนาคม
2541) ถึง ปีที่ 4 ฉบับที่ 17 (เมษายน-มิถุนายน 2543)

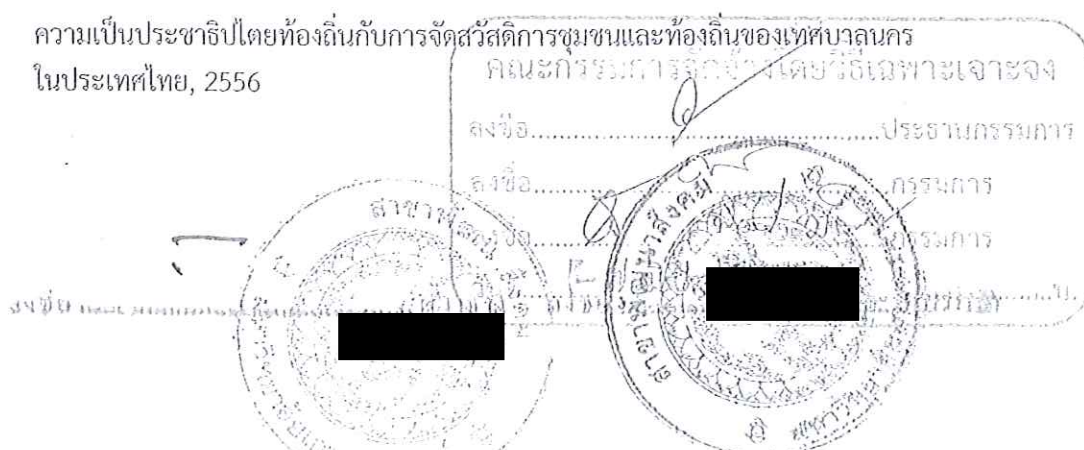
6. วิทยานิพนธ์

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี, 2546
(Formulation of Strategic Plan for Administration of Pak Kret Municipality,
Nonthaburi Province)

วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก

ความเป็นประชาธิปไตยท้องถิ่นกับการจัดสวัสดิการชุมชนและท้องถิ่นของเทศบาลนคร
ในประเทศไทย, 2556



(Local Democracy and Local and Community Welfare in Metropolitan Municipality in Thailand)

7. การอบรม/การศึกษาดูงาน

7.1 การฝึกอบรม

- การฝึกอบรมระยะสั้น หลักสูตรการศึกษาวิจัยทางประชากรและสังคม รุ่นที่ 33 ประจำปี 2550 เรื่อง “การวิจัยเชิงปริมาณ” ระหว่างวันที่ 8-19 ตุลาคม 2550 โดย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- การฝึกอบรมหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรม รุ่นที่ 4 เรื่อง “ภาษาจีนพื้นฐานระดับ 1” ระหว่างวันที่ 3 สิงหาคม – 8 ตุลาคม 2550 โดย สถาบันขงจื้อ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- การฝึกอบรมหลักสูตร “Preparation for Doctoral Candidates” (พฤศจิกายน 2549 – มีนาคม 2550, 48 ชั่วโมง) โดย สถาบันภาษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- การฝึกอบรมหลักสูตร “การให้โปรแกรมสำเร็จรูป SAS สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย รุ่นที่ 3” (ตุลาคม 2549) โดย ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- การฝึกอบรมหลักสูตร Mini Modern Public Management Module 1 “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” (มิถุนายน 2549) โดย สำนักงาน กพร.
- การฝึกอบรมหลักสูตร Mini Modern Public Management Module 2 “นโยบายสาธารณะ” (กุมภาพันธ์ 2549) โดย สำนักงาน กพร.
- การฝึกอบรมหลักสูตร Mini Modern Public Management Module 3 “การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์และการวัดผลงาน” (มีนาคม 2549) โดย สำนักงาน กพร.
- การฝึกอบรมหลักสูตร “Basic English Pronunciation” (4 พฤษภาคม 2549) โดย สถาบันภาษาและวัฒนธรรมศึกษาราชบัณฑิตยสถาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- การฝึกอบรมระยะสั้น หลักสูตรการศึกษาวิจัยทางประชากรและสังคม รุ่นที่ 30 เรื่อง “การวิจัยเชิงคุณภาพ” ระหว่างวันที่ 20-29 มีนาคม 2549 โดย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “Enterprise Risk Management” ระหว่างวันที่ 14 – 15 กรกฎาคม 2548
- การฝึกอบรม เรื่อง “ทักษะการให้คำปรึกษาสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” รุ่นที่ 7 ระหว่างวันที่ 18-21 เมษายน 2548

7.2 การศึกษาดูงาน (อาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาดูงาน)

7.2.1 ต่างประเทศ

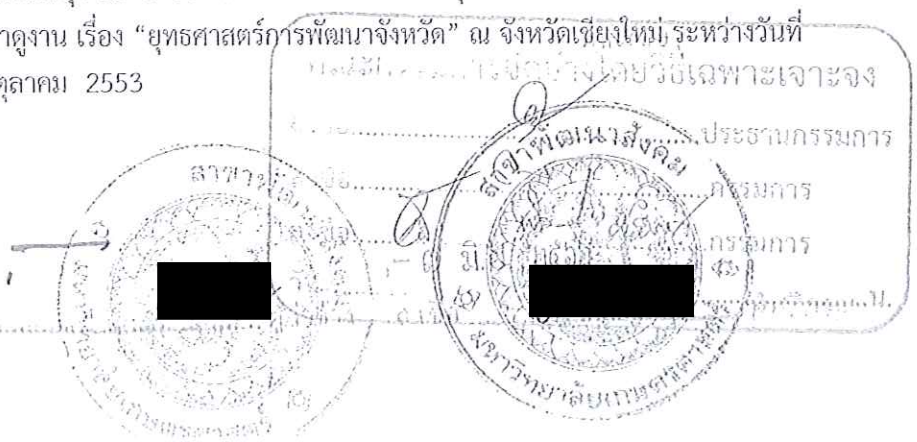
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ กรุงโซล ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ระหว่างวันที่ 31 ตุลาคม - 4 พฤศจิกายน 2555



- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ นครไทเป ประเทศสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) ระหว่างวันที่ 12-16 พฤษภาคม 2554
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ นครเจียงไฮ้ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ระหว่างวันที่ 2-6 ธันวาคม 2553
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ กรุงโซล ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ระหว่างวันที่ 24-29 พฤษภาคม 2553
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ ประเทศสาธารณรัฐฟินแลนด์ ราชอาณาจักรสวีเดน และราชอาณาจักรนอร์เวย์ ระหว่างวันที่ 9-17 กันยายน 2552
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ระหว่างวันที่ 7-12 สิงหาคม 2552
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ กรุงมอสโก และเมืองเซนต์ปีเตอส์เบิร์ก ประเทศสาธารณรัฐรัสเซีย และกรุงปราก ประเทศสาธารณรัฐเชก ระหว่างวันที่ 10-19 กันยายน 2551
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ เมืองโออิตะ ประเทศญี่ปุ่น ระหว่างวันที่ 3-7 เมษายน 2551
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ เมืองคุนหมิง ลี้เจียง และเซี่ยงไฮ้ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ระหว่างวันที่ 21-26 มิถุนายน 2550
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ เมืองเซี่ยงไฮ้ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ระหว่างวันที่ 10 - 14 สิงหาคม 2549
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ กรุงโซล ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี ระหว่างวันที่ 12 - 16 สิงหาคม 2548
- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ กรุงปักกิ่ง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ระหว่างวันที่ 1 - 6 สิงหาคม 2547

7.2.2 ภายในประเทศ

- การศึกษาดูงาน เรื่อง “การเสริมสร้างสังคมสันติสุข กรณีศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ณ จังหวัดนครพนม สกลนคร มุกดาหาร อำนาจเจริญ อุบลราชธานี และแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ระหว่างวันที่ 2 - 5 เมษายน 2556 (จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า)
- การศึกษาดูงาน เรื่อง “การเสริมสร้างสังคมสันติสุข กรณีศึกษาภาคใต้ตอนล่าง” ณ จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ระหว่างวันที่ 29 มกราคม - 1 กุมภาพันธ์ 2556 (จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า)
- การศึกษาดูงาน เรื่อง “อุตสาหกรรมกับการบริหารการพัฒนาสังคมท้องถิ่น” ณ จังหวัดจันทบุรี และระยอง ระหว่างวันที่ 19-23 ตุลาคม 2553
- การศึกษาดูงาน เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด” ณ จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างวันที่ 15-19 ตุลาคม 2553



- การศึกษาดูงาน เรื่อง “การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมและการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติใน จังหวัดน่าน” ณ จังหวัดน่าน ระหว่างวันที่ 15-18 ตุลาคม 2552
- การศึกษาดูงาน ณ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดระยอง วันที่ 2 มีนาคม 2550
- การศึกษาดูงานโรงแยกก๊าซธรรมชาติ ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ และสวนสมุนไพร บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ณ จังหวัดระยอง ระหว่างวันที่ 30 – 31 มกราคม 2550
- การศึกษาดูงาน ณ กิ่งอำเภอแม่ออน และอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างวันที่ 12 – 15 ตุลาคม 2549
- การศึกษาดูงาน เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาชนบท จังหวัดกาญจนบุรี” ระหว่างวันที่ 13 – 16 ตุลาคม 2548

8. การฝึกงานภาคสนาม (อาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกงานภาคสนาม)

- การฝึกงานภาคสนาม นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 52 เรื่อง “การจัดทำแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ ตำบลศรีภูมิ อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน” ระหว่างวันที่ 18-27 เมษายน 2553
- การฝึกงานภาคสนาม นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 50 เรื่อง “การจัดทำ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเชิงพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี” ระหว่างวันที่ 19-28 เมษายน 2552
- การฝึกงานภาคสนาม นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 48 เรื่อง “การศึกษา พัฒนาการของกลุ่มอนุรักษ์ต้นน้ำขุน ตำบลไทยสามัคคี อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัด นครราชสีมา” ระหว่างวันที่ 19-30 เมษายน 2551
- การฝึกงานภาคสนาม นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 46 เรื่อง “ยุทธศาสตร์ ชุมชนเข้มแข็งตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลคำพระ อำเภอห้วยตะพาน จังหวัด อำนาจเจริญ” ระหว่างวันที่ 19 – 28 เมษายน 2550
- การฝึกงานภาคสนาม นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 44 เรื่อง “การศึกษาระดับ ศักยภาพของโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการ ภูมิศึกษา จังหวัดนครนายก” ระหว่างวันที่ 5 – 14 พฤษภาคม 2549
- การฝึกงานภาคสนาม นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 42 เรื่อง “การจัดทำ ฐานข้อมูลเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์จังหวัดสระบุรี” ระหว่างวันที่ 13-22 พฤษภาคม 2548
- การฝึกงานภาคสนาม นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 40 เรื่อง “การจัดทำ ยุทธศาสตร์จังหวัดนครนายก” ระหว่างวันที่ 16 – 25 เมษายน 2547
- การฝึกงานภาคสนาม นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม รุ่นที่ 34 เรื่อง “กรอบแนวคิด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดพะเยา” ระหว่างวันที่ 1 – 11 พฤษภาคม 2544 (ระหว่างศึกษาระดับปริญญาโท)
- การฝึกงานผลิตรายการข่าวและสารคดีวิทยุ ที่โครงการวิทยุผู้จัดการ-FM-97.5-MHz (ตุลาคม - ธันวาคม 2539) (ระหว่างศึกษาระดับปริญญาตรี) การจัดทำโดยวิทยุเฉพาะเจาะจง



9. ข้อมูลอื่น ๆ

9.1 งานวิจัย (นักวิจัยร่วม)

- การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูง การเสริมสร้างสังคมสันติสุข รุ่นที่ 4 ปีการศึกษา พ.ศ.2555 (กันยายน 2556)
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2556 (กันยายน 2556)
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2555 (กันยายน 2555)
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2554 (กันยายน 2554)
- การศึกษาผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment) ในพื้นที่แนววางท่อก๊าซธรรมชาติ พื้นที่พาดผ่าน 5 จังหวัดของภาคตะวันออก (สิงหาคม 2550)
- การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาความเหมาะสมในแนวทางผิเล็กโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติเส้นที่ 4 และฐานข้อมูลความต้องการพลังงานในอนาคต ของพื้นที่ตอนล่างของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กรกฎาคม 2549)
- การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้น ก่อนการศึกษาความเหมาะสม โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติ เส้นที่ 4 พื้นที่ฝั่งตะวันออก และบริเวณที่ตั้ง LNG Terminal (กุมภาพันธ์ 2549)
- การศึกษาเส้นทางเพื่อเลือก โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ และศูนย์พลังงานแห่งชาติ (ปทุมธานี – พญาไท) (กันยายน 2548)
- การศึกษาเส้นทางเพื่อเลือก โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติจากโรงแยกก๊าซ TTM ไปยังโรงไฟฟ้าสงขลา อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา (กรกฎาคม 2548)
- การศึกษาผลกระทบทางด้านสังคม โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติระหว่างโรงไฟฟ้าวังน้อย- แก่งคอย (กุมภาพันธ์ 2548)
- การศึกษาสภาพพื้นที่และแนวท่อเพื่อเลือก โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติจากสถานีไฟฟ้าวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถึงตำบลทับทิม อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี (ธันวาคม 2547)
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2557
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2558
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2559
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2560
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561

9.2 บทความ

- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, โกวิท พวงงาม และปธาน สุวรรณมงคล. 2556. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายในของความเป็นประชาธิปไตยท้องถิ่นของเทศบาลนครใน



ประเทศไทย” วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 39 (2): (กรกฎาคม-ธันวาคม 2556)

- สิริกร กาญจนสุนทร, ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, รองใจ กำเหนิดผล, กมลวรรณ เอกโชติ และ ทัดชาติ ลิทธิสาร. 2556. “ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ต่อ การจัดบริการทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด” วารสาร ศึกษาสาส์ตรปริทัศน์. 28 (2): 25-34.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2556. “การศึกษาสังคมสงเคราะห์ของประเทศญี่ปุ่น” วารสาร สังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2556. “การบริหารจัดการสวัสดิการสังคมของประเทศญี่ปุ่น” วารสารสังคมวิวัฒน์. 4 (1): (มกราคม-เมษายน 2556)
- สิริกร กาญจนสุนทร และชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2556. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปาก เกร็ด จังหวัดนนทบุรี” วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 39 (1): 56-70.
- สิริกร กาญจนสุนทร และชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2555. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการรถเข็นเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” วารสาร การจัดการสมัยใหม่. 10 (2): 8-19.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2555. “โครงสร้างทางการเมืองและการบริหารงาน กระบวนการ และแนวโน้มในการจัดสรรทรัพยากรของเทศบาลนครปากเกร็ด” วารสารการจัดการ ภาครรัฐและเอกชน. 19 (2): 75-97.
- พรเทพ พัฒนานุรักษ์, สิริกร กาญจนสุนทร, สานิต ฤทธิมนตรี และชัยรัตน์ วงศ์กิจ รุ่งเรือง. 2551. “การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาความเหมาะสมใน แนวทางเพื่อเลือก โครงการก่อสร้างท่าเรือขนถ่ายสินค้าเส้นที่ 4 และความต้องการพลังงานใน อนาคตพื้นที่ตอนล่างของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วารสารสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์. 34 (1): 118-137.
- Chairat Wongkitrungruang. 2010. “Development of Local Democracy in Thailand.” Program & Abstracts: Commission on Higher Education Congress III University Staff Development Consortium. 9-11 September 2010, Royal Cliff Grand Hotel and Spa. p. 465. (นำเสนอบทคัดย่อและโปสเตอร์)
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2549. “วิถีชีวิตของชุมชนหมู่บ้านกับการให้ความหมายของ แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง.” ครอบรอบ 40 ปี สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บทความประกอบเอกสารครอบรอบ 40 ปี สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2549, 45-58.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2542. “สัมภาษณ์ นายชาติรี ช่วยประสิทธิ์ อธิบดีกรมส่งเสริม คุณภาพสิ่งแวดล้อม: การปรับโครงสร้างกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นกรมส่งเสริม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.” วารสารสิ่งแวดล้อม. 4 (17): 10-17.



- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2542. "วันอนุรักษ์น้ำของโลก." วารสารสิ่งแวดล้อม. 3 (13): 42-43.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. 2542. "อนาคตของป่าไม้กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน." วารสารสิ่งแวดล้อม. 2 (11): 39-42.

9.3 เกียรติบัตร

เกียรติบัตร วิทยานิพนธ์ ระดับดี พ.ศ.2547 จาก สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

9.4 กิจกรรมนักศึกษา

- กรรมการดำเนินงานกลุ่มละครหุ่นเพื่อเด็กและครอบครัว "สร้างและผ้าจีน"
- สมาชิกชุมนุมสังคมพัฒนา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กรรมการดำเนินงานค่ายนักศึกษาเพื่อเด็กและเยาวชน "ค่ายครูนอกรั้ว"
- กรรมการนักศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน (กน.วส.)
- สมาชิกสภานักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



แบบประวัติส่วนตัว

ของ

สาขาพัฒนาสังคม

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชื่อ

วัน เดือน ปีเกิด

ตำแหน่งปัจจุบัน

ที่อยู่

ประวัติการศึกษา

ประวัติการทำงาน

การฝึกอบรม

2552 - ปัจจุบัน นักศึกษาปริญญาเอก สาขาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยปีเลอเฟลด์
ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี

2544 - 2546 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2531 - 2535 ศิลปศาสตรบัณฑิต (สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2535 - 2544 บริษัท SCI System (Thailand) ตำแหน่งสุดท้าย
รองผู้จัดการฝ่ายวางแผนการผลิต

2546 - 2548 นักวิจัย โครงการศึกษามลกระทบทางสังคมของโครงการท่อ
ส่งก๊าซธรรมชาติ สาขาพัฒนาสังคม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2548 - ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- การฝึกอบรมวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม
ATLAS.ti เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2554 จัดโดย สถาบันวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- การอบรมการใช้โปรแกรม ATLAS.ti เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง
คุณภาพ ระหว่างวันที่ 11 - 13 พฤศจิกายน 2553 จัดโดย
มหาวิทยาลัยปีเลอเฟลด์ ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี



- การฝึกอบรม หลักสูตรการศึกษาวิจัยทางประชากรและสังคม รุ่นที่ 33 ประจำปี 2550 เรื่อง การวิจัยเชิงปริมาณ ระหว่างวันที่ 8-9 ตุลาคม 2550 โดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- การฝึกอบรมหลักสูตร การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAS สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย รุ่นที่ 3 ระหว่างวันที่ 8-10 ตุลาคม 2549 โดยภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- การฝึกอบรม หลักสูตรการศึกษาวิจัยทางประชากรและสังคม รุ่นที่ 30 ประจำปี 2549 เรื่อง การวิจัยเชิงคุณภาพ ระหว่างวันที่ 20-29 ตุลาคม 2549 โดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

งานวิจัย

- การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจและสังคม เพื่อการกำหนด แนวทางเพื่อเลือก สำหรับโครงการวางท่อส่งก๊าซปิโตรเลียมเหลวจาก คลังปิโตรเลียมเขาบ่อยา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ถึง คลังน้ำมัน อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดมหาสารคาม (Pre - SIA) (2556)
- โครงการศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ ทุนชุมชนและบทบาทของ หน่วยงานต่างๆ เพื่อการจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาชุมชนในพื้นที่ ชุมชนจังหวัดระยอง (2555)
- การศึกษาดัชนีทุนทางสังคมในพื้นที่ชนบทของประเทศไทย (2551)
- การศึกษาผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment) ในพื้นที่ แนวทางท่อก๊าซธรรมชาติ พื้นที่พาดผ่าน 5 จังหวัดภาคตะวันออก (2550)
- การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้น (Initial Environmental Evaluation) เพื่อศึกษาแนวทางเพื่อเลือกโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติ เส้นที่ 4 และฐานข้อมูลความต้องการพลังงานในอนาคตของพื้นที่ ตอนล่างของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2549)
- การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้น ก่อนการศึกษาความเหมาะสม โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติ เส้นที่ 4 พื้นที่ฝั่งตะวันออก และบริเวณ ที่ตั้ง LNG Terminal (2549)
- การศึกษาเส้นทางเพื่อเลือก โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติจากโรงแยก ก๊าซธรรมชาติศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ และศูนย์พลังงานแห่งชาติ (ปทุมธานี - พญาไท) (2548)
- การศึกษาเส้นทางเพื่อเลือก โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติจากโรงแยก ก๊าซ TTM ไปยังโรงไฟฟ้าสงขลา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา (2548)
- การศึกษาผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment) โครงการท่อส่งก๊าซระหว่างโรงไฟฟ้า วังน้อย - แก่งคอย (2548)



- การศึกษาสภาพพื้นที่และแนวท่อเพื่อเลือก โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติ จากสถานีไฟฟ้าวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ถึงตำบลทับกวาง อำเภอกำแพงคอย จังหวัดสระบุรี (2547)
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2558
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2559
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2560
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561

ผลงานวิชาการ

- พรเทพ พัฒนานุรักษ์, สิริกร กาญจนสุนทร, สานิต ฤทธิมนตรี, และชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2551. "การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาความเหมาะสมในแนวทางเพื่อเลือกโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติ เส้นที่ 4 และความต้องการพลังงานในอนาคตของพื้นที่ตอนล่างของภาคตะวันออกเฉียง" วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 34 (1): 118 - 137.



ประวัติของ [REDACTED]
 สังกัดสาขาพัฒนาสังคม
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ประวัติส่วนตัว

1.1 วันเดือน ปี เกิด เกิดวันที่ [REDACTED]

1.2 อายุ [REDACTED]

2. ประวัติการศึกษา

การศึกษาระดับอุดมศึกษา

- | | | |
|-----|---------------------|--|
| 2.1 | ปริญญาตรี | ศิลปศาสตรบัณฑิต (พัฒนาสังคม) เกียรตินิยมอันดับสอง
มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2547 |
| 2.2 | ปริญญาโท | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ.2550 |
| 2.3 | ปริญญาเอก | ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ.2560 |
| 2.4 | ประกาศนียบัตรบัณฑิต | ประกาศนียบัตรบัณฑิต วิชาชีพครู เอกการสอน มหาวิทยาลัย
รามคำแหง พ.ศ.2550 |

3. ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 50 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
 โทรศัพท์ [REDACTED] โทรสาร [REDACTED]
 E-mail: [REDACTED]

4. ที่อยู่

[REDACTED] อาคาร [REDACTED]
 โทรศัพท์ [REDACTED]

5. ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2562 อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการจัดตั้งโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

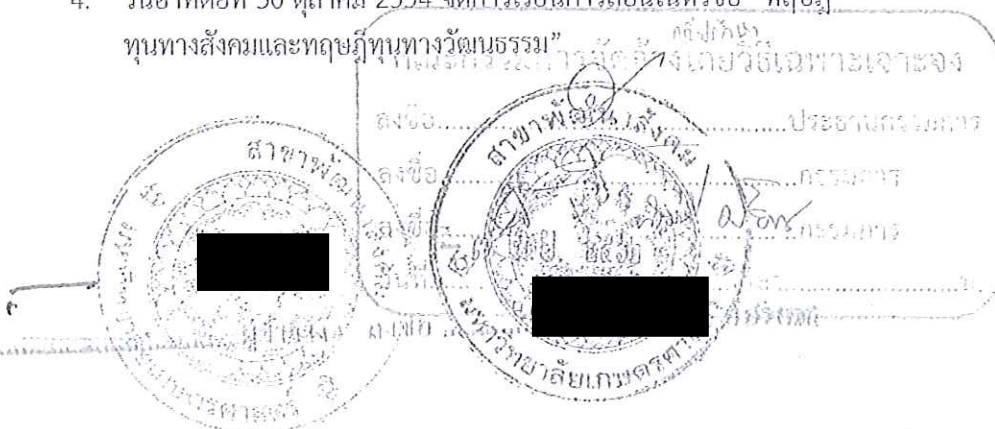


- พ.ศ. 2561 อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พ.ศ. 2556 ผู้ช่วยที่ปรึกษาโครงการศึกษารูปแบบการใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อการจัดสวัสดิการชุมชน คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร่วมกับสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 2 กลุ่มส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ กระทรวงพัฒนาสังคมและสิ่งแวดลอมของมนุษย์

- พ.ศ. 2554-2555 อาจารย์ประจำพิเศษ สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
1. งานด้านการเรียนการสอน ในรายวิชา การวิจัยเชิงคุณภาพ / ทฤษฎีและหลักการพัฒนาสังคม / การวิเคราะห์และประเมินโครงการการพัฒนา/ท้องถิ่นศึกษา/ พลวัตสังคมไทย / สัมมนาปัญหาการพัฒนาสังคม / การฝึกประสบการณ์วิชาชีพการพัฒนาสังคม
 2. งานด้านบริการวิชาการ การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนตามงานประเพณีของท้องถิ่น / การนำนักศึกษาเข้าร่วมศึกษากระบวนการเรียนรู้ของชุมชน
 3. งานด้านการวิจัย ดำเนินงานวิจัยภายใต้การสนับสนุนของสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อเนื่อง และทำการตีพิมพ์บทความลงวารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 39 ฉบับที่ 1 (หน้า 37-55) เรื่อง...มิติทางวัฒนธรรมและการปรับตัวของกลุ่มชาติพันธุ์ของในจังหวัดจันทบุรี
 4. การศึกษาดูงาน จัดทำโครงการนำคณาจารย์และนักศึกษาของสาขาวิชาพัฒนาชุมชนและพัฒนาสังคม ศึกษาดูงานนอกพื้นที่ ตามพื้นที่โครงการพัฒนาในจังหวัดภาคตะวันออก เมืองสตูล จังหวัดชลบุรี เช่น ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล เรือหลวงจักรีนฤเบศ เกษตรกรรมพื้นที่ (ไร่องุ่น) เป็นต้น

พ.ศ. 2554 วิทยากรพิเศษ ผู้บรรยายระดับมหาดำเนินชีวิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในหัวข้อต่อไปนี้

1. วันอาทิตย์ที่ 16 ตุลาคม 2554 จัดการเรียนการสอนในหัวข้อ “แนวคิดทฤษฎีทุนนิยม”
2. วันอาทิตย์ที่ 20 ตุลาคม 2554 จัดการเรียนการสอนในหัวข้อ “ทุนทางสังคมและวัฒนธรรม”
3. วันอาทิตย์ที่ 23 ตุลาคม 2554 จัดการเรียนการสอนในหัวข้อ “ที่มาของทุนทางสังคมและวัฒนธรรม”
4. วันอาทิตย์ที่ 30 ตุลาคม 2554 จัดการเรียนการสอนในหัวข้อ “ทฤษฎีทุนทางสังคมและทฤษฎีทุนทางวัฒนธรรม”



พ.ศ. 2552-2553 นักวิจัยทุนสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6. วิทยานิพนธ์

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

บทบาททุนทางวัฒนธรรมกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ตำบลตากออก อำเภอบ้านตาก
จังหวัดตาก (Role of Cultural Capital and Community Economic Development in
Thambon Takook, Amphoe Ban Tak, Changwat Tak) 2550

วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก

การสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์บนเฟซบุ๊กสำหรับการจัดการปัญหาด้านความรักของผู้หญิง
(Building a Social Network on Facebook for Managing Romantic Love Related Problems
in Women) 2560

7. การอบรม/การศึกษาดูงาน

7.1 การฝึกอบรม

- การฝึกอบรม การวิพากษ์ผลการเรียนที่คาดหวัง (Expected learning outcomes)
พ.ศ.2560 โดย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)/ ไทย
- การฝึกอบรม การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยด้วย LISREL และ AMOS พ.ศ. 2560 โดย
มหาวิทยาลัยศรีปทุม/ไทย
- การฝึกอบรม จริยธรรมการวิจัยในคน สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ พ.ศ.2560 โดย
ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหิดล/ไทย

7.2 การศึกษาดูงาน (อาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาดูงาน)

7.2.1 ต่างประเทศ

- การศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ ประเทศกัมพูชา พ.ศ 2561

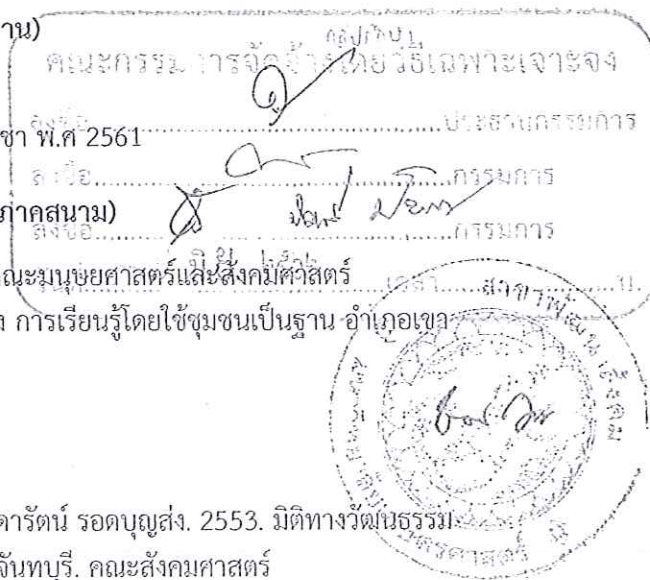
8. การฝึกงานภาคสนาม (อาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกงานภาคสนาม)

- การฝึกงานภาคสนาม นักศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 334 คน เรื่อง การเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2561

9. ข้อมูลอื่น ๆ

9.1 งานวิจัย (นักวิจัยร่วม)

- ผศ.ดร.โสวัตร ฌ กลาง, กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้, สุภารัตน์ รอดบุญส่ง. 2553. มิติทางวัฒนธรรม
และการปรับตัวของกลุ่มชาติพันธุ์ของ ในจังหวัดจันทบุรี. คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์:สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Aimirntham Sukanya, Rungarun Boonsayan & Kanitta Yampochai, *Human
Security of the Undergraduate Students, Public Administration Program,
Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.*



9.2 บทความ

- ผศ.ดร.โสวัตรี ณ ถลาง, กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้, สุศารัตน์ รอดบุญส่ง. 2553. มิติวัฒนธรรมและการปรับตัวของกลุ่มชาติพันธุ์ของ ในจังหวัดจันทบุรี. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 39, (1) 37-55.
- Aimimtham Sukanya, Rungarun Boonsayan & Kanitta Yampochai, *Human Security of the Undergraduate Students, Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University*. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 3 (ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2561), หน้า 1-15.

9.3 เกียรติบัตร

- เหรียญเรียนดี จากมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2544
- ประกาศนียบัตรเรียนดี จากมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2544
- รางวัลส่งเสริมการรวมกลุ่มผลิตไวน์ชุมชน ตำบลวัดพริก จังหวัดพิษณุโลก จาก สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยนเรศวร
- เกียรติบัตร วิทยานิพนธ์ ระดับดี พ.ศ.2550 จาก สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เกียรติบัตร รางวัลสร้างสรรค์นวัตกรรม จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

9.4 กิจกรรมนักศึกษา

- ฝ่ายวิชาการ สโมสรนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2543

คณะกรรมการจัดตั้งโดยวิไลพาจะเจาะจง

ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

๑-๗ มิ.ย. ๒๕๖๓



แบบประวัติส่วนตัว
ของ [REDACTED]
สังกัดสาขาพัฒนาสังคม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ประวัติส่วนตัว

- 1.1 วันเดือน ปี เกิด เกิดวันที่ [REDACTED]
1.2 ที่อยู่ [REDACTED] หมู่ [REDACTED] ต. [REDACTED] อ. [REDACTED] จ. [REDACTED] 11110
E-mail address : [REDACTED]

2. ประวัติการศึกษา

- 2.1 2542-2544 ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2.2 2535-2538 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต นิเทศศาสตร์
สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

3. ประวัติการทำงาน

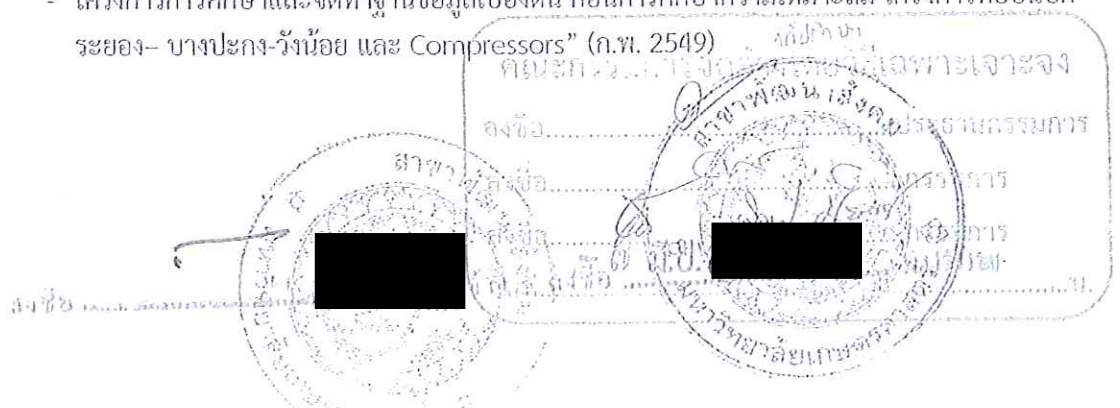
- 1 มี.ค. 2548 - ปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา
สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ก.ย. 2547 - ก.พ. 2548 เจ้าหน้าที่บริหารและประสานงานโครงการวิจัย
สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ย. 2545 - ม.ค. 2547 ผู้ประสานงานโครงการ
โครงการวิจัย "โครงการรู้เท่าทันสื่อเพื่อสุขภาพ"
มี.ย 2545 - ต.ค. 2545 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ศูนย์เฮอร์วีน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
13 ม.ค. 2540 - 25 พ.ค. 2545 Script Writer
บริษัท แปซิฟิคคอร์ปอเรชั่น จำกัด
2 พ.ค. - 5 ธ.ค. 2539 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
บริษัท STA กรุป (1993) จำกัด (มหาชน)



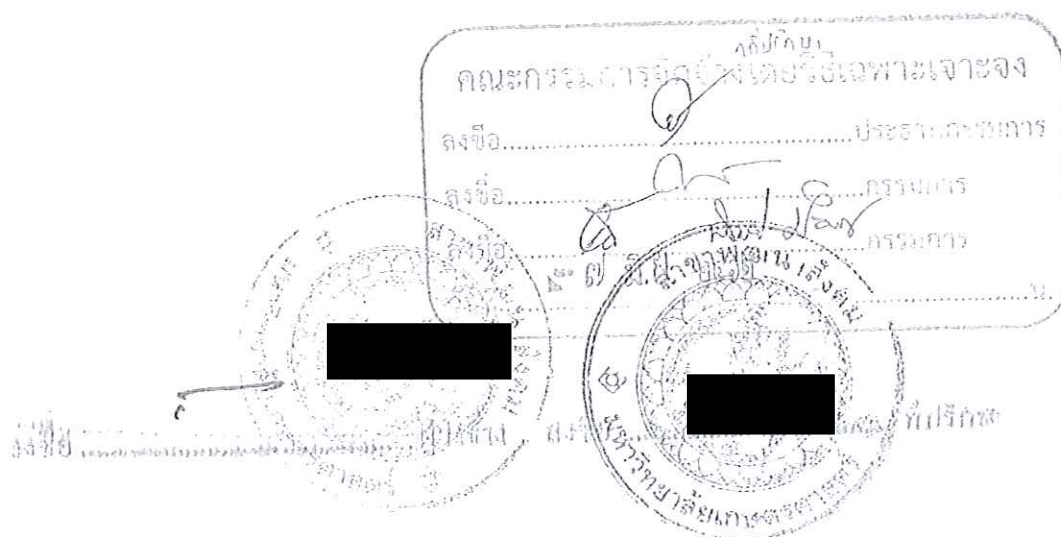
4. วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ภาพลักษณ์ของสถานีวิทย์ จส. 100 ในทรรณะประชากรชาว กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ขับขี่แท็กซี่”
5. การฝึกอบรม
- | | |
|---------------------------|---|
| 18-20 มิถุนายน 2551 | การวิจัยเชิงคุณภาพ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 31 มีนาคม - 3 เมษายน 2552 | การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รุ่นที่ 3
สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 27-30 เมษายน 2552 | การจัดเก็บข้อมูลประกันคุณภาพอย่างมืออาชีพด้วยเอ็กเซลล์
วิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 22-31 มีนาคม 2553 | การวิจัยเชิงคุณภาพ
สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 4 พ.ค. 2554 | เทคนิคการวิจัย-การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และแปล
ผลข้อมูลวิจัย รุ่นที่ 16 วิชา การฝึกวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพด้วย
คอมพิวเตอร์โปรแกรม Atlas.ti
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 28 พฤษภาคม 2556 | การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การเขียนหนังสือราชการ
สาขาพัฒนสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 19 กรกฎาคม 2556 | การใช้งานระบบปรับปรุงข้อมูลอาจารย์ผู้สอน
สำนักทะเบียนและประมวลผล สำนักบริการคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |

6. ประสบการณ์ทำงานวิจัย

- โครงการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่แนววงท่อก๊าซธรรมชาติ ระหว่างโรงไฟฟ้าวังน้อย-แก่งคอย (ปีที่ 1) (ส.ค. 2548)
- โครงการการศึกษาแนวเพื่อเลือกโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติระหว่างโรงแยกก๊าซ TTM ไปยังโรงไฟฟ้า จะนะ อำเภोजะน้า จังหวัดสงขลา (2548)
- โครงการการจัดทำฐานข้อมูลทางภูมิศาสตร์และการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางเพื่อเลือกโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ และศูนย์พลังงานแห่งชาติ (ปทุมธานี - พญาไท) (ส.ค.248)
- โครงการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่แนววงท่อก๊าซธรรมชาติ ระหว่างโรงไฟฟ้าวังน้อย-แก่งคอย (ปีที่ 2) (ส.ค. 2549)
- โครงการการศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้น ก่อนการศึกษาความเหมาะสม โครงการท่อนบกระยอง- บางปะกง-วังน้อย และ Compressors” (ก.พ. 2549)



- การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาความเหมาะสมในแนวทางเพื่อเลือกโครงการก่อสร้างก๊าซธรรมชาติเส้นที่ 4 และฐานข้อมูลความต้องการพลังงานในอนาคตของพื้นที่ ตอนล่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ม.ย. 2549)
- โครงการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ในพื้นที่แนววางท่อก๊าซธรรมชาติ ระหว่างโรงไฟฟ้าวังน้อย-แก่งคอย (ปีที่ 3) (ส.ค. 2550)
- การศึกษาผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment) ในพื้นที่แนววางท่อก๊าซธรรมชาติพื้นที่พาดผ่าน 5 จังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ส.ค. 2550)
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2554
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2555
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2556
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2557
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2558
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2559
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2560
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561



แบบประวัติส่วนตัว

ของ

สังกัดสาขาพัฒนาสังคม

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันเกิด

สัญชาติ

ที่อยู่

ไทย

ช.

เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170

โทรศัพท์

อีเมล

ประวัติการศึกษา

2535

วท.บ. (ภูมิศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2554

ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติการทำงาน

2558 - ปัจจุบัน

นักวิชาการศึกษา สาขาพัฒนาสังคม ม.เกษตรศาสตร์

2547 - 2558

นักวิจัยอิสระ

2545 - 2547

ผู้ประสานงานโครงการระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ บ.โอจีไอเอส คอนซิล จำกัด

2542 - 2545

ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศภูมิศาสตร์ บ.ทราเวลออดิท้า ดอทคอม

2535 - 2542

ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศภูมิศาสตร์ บ.วิวิสัย จำกัด

ประสบการณ์การทำงาน

2547 - 2550

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน อบต.ท่าข้าม จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ยายชา, จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ลำพญา, จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ทุ่งลูกนก, จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ท่าพระยา, จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.นครชัยศรี, จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.หินมูล, จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ห้วยขวาง, จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ทุ่งกระพังโหม, จ.นครปฐม

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.กำแพงแสน, จ.นครปฐม

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

ลงชื่อ.....กรรมการ

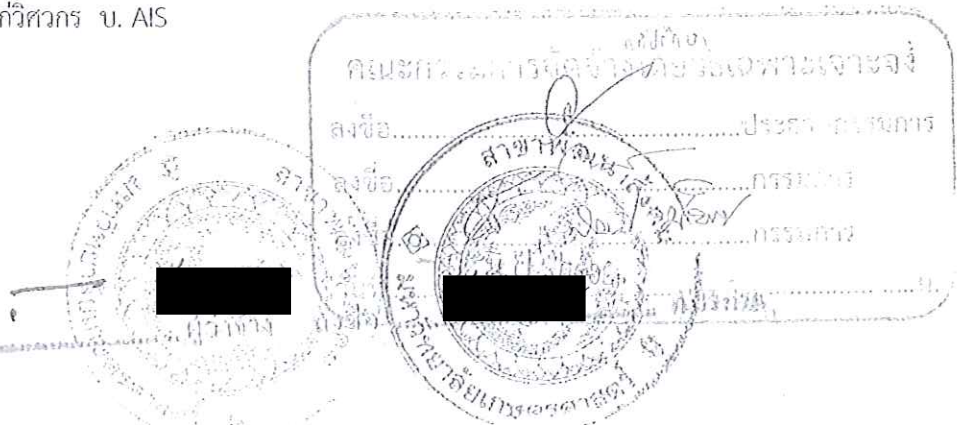
2011

- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.บางแก้ว, จ.นครปฐม
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ท่าตำหนัก, จ.นครปฐม
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.นครปฐม, จ.นครปฐม
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ขุนแก้ว, จ.นครปฐม
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.หอมเกร็ด, จ.นครปฐม
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.บึงคำพร้อย, จ.ปทุมธานี
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, เทศบาลตำบลปราสาททอง, จ.พระนครศรีอยุธยา
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.ปากแพรก, จ.กาญจนบุรี
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.บ้านกลาง, จ.ปทุมธานี
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, เทศบาลตำบลฝักไถ่, จ.พระนครศรีอยุธยา
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, เทศบาลเมืองสามพราน, จ.นครปฐม
- โครงการจัดทำฐานข้อมูลแปลงกรรมสิทธิ์ที่ดินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) พื้นที่โครงการเขื่อนแม่วงก์
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.หนองขนาก, จ.พระนครศรีอยุธยา
- โครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, อบต.บางแก้ว, จ.เพชรบุรี
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2556
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2557
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2558
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2559
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2560
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561

ประสบการณ์ฝึกอบรม

2541

ผู้บรรยาย : การใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (โปรแกรมสำเร็จรูป MapInfo)
ให้แก่วิศวกร บ. AIS



- 2548 ผู้บรรยาย : การใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อวางแผนที่ภาษีและทะเบียน
ทรัพย์สินให้แก่ นิสิตภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 2548 - 2550 ผู้ฝึกอบรม : การใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อวางแผนที่ภาษีและทะเบียน
ทรัพย์สินให้แก่เจ้าหน้าที่กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น

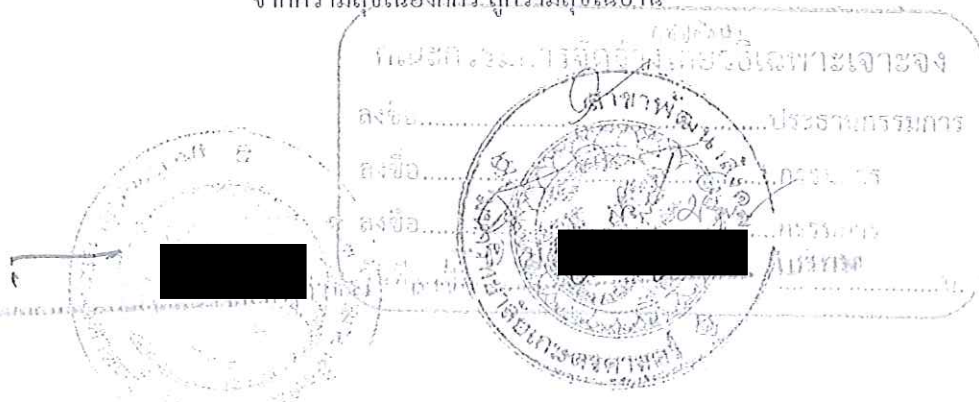


แบบประวัติส่วนตัว
ของ ██████████
สังกัดสาขาพัฒนาสังคม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) ██████████
ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) ██████████
เลขหมายบัตรประชาชน ██████████
ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิจัย
หน่วยงาน สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ที่อยู่ 111/773 หมู่บ้านเฟริสท์โฮม ถ.ร่วมมิตรพัฒนาแยก 7 แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10220 โทรศัพท์ ██████████
Email ██████████
ประวัติการศึกษา 2552-2554 : ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2547-2550 : ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต นิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สาขาที่มีความชำนาญพิเศษ สังคมศาสตร์ (การพัฒนาสังคม) การบริหารจัดการองค์กรด้วยความสุข (happy workplace)
ประสบการณ์งานวิจัย ผู้ช่วยนักวิจัย : โครงการพัฒนากลไกทางวิชาการเพื่อสนับสนุนงานสร้างเสริมสุขภาพองค์กร ปี 2555-2557 แหล่งทุน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สสส.

ผลงาน

- สรรสารองค์กรแห่งความสุข เล่มที่ 1 : “ตรังโมเดล” กระบวนการขับเคลื่อนโครงการ Happy Workplaceด้วยวงจร PDCA แบบครบวงจร
- สรรสารองค์กรแห่งความสุข เล่มที่ 2 “โครงการหลากหลายความสุข ลดทุกข์พนักงาน”
- สรรสารองค์กรแห่งความสุข เล่มที่ 3 “องค์กรสุขภาวะต้นแบบ”
- สรรสารองค์กรแห่งความสุข เล่มที่ 4 “Happy Family กิจกรรมสร้างสุขในองค์กร ที่เน้นความสุขในครอบครัวพนักงาน”
- สรรสารองค์กรแห่งความสุข เล่มที่ 5 “การประยุกต์ใช้ Happy 8: จากความสุขในองค์กร สู่ความสุขในบ้าน”



- ผู้ช่วยนักวิจัย : โครงการพัฒนาและส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนสุขภาวะองค์กร ปี ตุลาคม 2558- พฤษภาคม 2559 แหล่งทุน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สสส.
- ผู้ช่วยนักวิจัย : โครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเครือข่ายธรรมาภิบาลท้องถิ่นในด้านการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาและด้านความโปร่งใส: กรณีศึกษา เทศบาลเมืองเขาสามยอต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ปี 2559 - ปัจจุบัน
- ผู้ช่วยนักวิจัย : โครงการวิจัยเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วยวิธีสุนทรียสาธก: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ งบประมาณประจำปี 2560 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นักวิจัย : โครงการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2560
- นักวิจัย : โครงการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2561
- นักวิจัย : โครงการวิจัยเรื่องความสุขในการดำรงอยู่ในอาชีพชาวนาไทย กรณีศึกษา ชาวนาที่เป็นสมาชิกเกษตรกรรมทางเลือก งบประมาณประจำปี 2561 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นักวิจัย : โครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาต้นแบบระบบการให้คำปรึกษาชุมชนเพื่อลดปัญหาการพนัน (หวย)” ประจำปี 2562 ทุนจากศูนย์ศึกษาปัญหาการพนัน
- นักวิจัย : โครงการวิจัยเรื่อง “ศักยภาพอาหารท้องถิ่นและแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านอาหารท้องถิ่น กรณีศึกษา จังหวัดตรัง เมืองคนช่างกิน” งบประมาณประจำปี 2562 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการคลัง ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน โทร. ๓๑๘

ที่ /๒๕๖๒

วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาและขออนุมัติสั่งจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการคลัง ~~เรียน ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี~~

ด้วยคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ซึ่งแต่งตั้งตามคำสั่ง เทศบาลนครปากเกร็ด ที่ ๗๑๖/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา สำหรับการจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง ได้รายงานผลการพิจารณาการจ้างที่ปรึกษา ดังนี้

รายการพิจารณา	รายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ	ราคาที่เสนอ*	ราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง*
จ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ จำนวน ๑ โครงการ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	๗๐๐,๐๐๐.๐๐	๗๐๐,๐๐๐.๐๐
รวม			๗๐๐,๐๐๐.๐๐

* ราคาที่เสนอ และราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง เป็นราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวง

โดยเกณฑ์การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคา

คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เห็นสมควรจัดจ้างที่ปรึกษาจากผู้เสนอราคาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติให้สั่งซื้อจ้างจากผู้เสนอราคาดังกล่าว

อนุมัติ

(นายวิชัย บรรลักษ์กุล)

นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

(นายจตุพร ชื่นคล้าย)

ผู้อำนวยการสำนักการคลัง

ผู้ช่วยการสำนักการคลัง

๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๒

ปลัดเทศบาล



๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักการคลัง ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน โทร. ๓๑๘, ๓๑๙

ที่ /๒๕๖๒

วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

เรียน นายกเทศมนตรี (ผ่านหัวหน้าเจ้าหน้าที่)

ตามคำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ ๗๑๖/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา สำหรับการจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ โดยได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง นั้น

คณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ได้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๑๐๕ (๓) (๔) และข้อ ๑๐๖ โดยได้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. รายละเอียดงานจ้างที่ปรึกษา

ข้อเสนอด้านเทคนิคในการจ้างที่ปรึกษา ซึ่งเสนอโดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมอบหมายให้ นายชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง โดยได้จัดทำข้อเสนอด้านเทคนิคโครงการวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒” ตามขอบเขตที่เทศบาลกำหนด ซึ่งพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อเสนอด้านเทคนิคสอดคล้องกับยุทธศาสตร์/แผนงาน การพัฒนาการบริหารงานภาครัฐของเทศบาลนครปากเกร็ด และการพัฒนามาตรฐานการบริการประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด รายละเอียดตามที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เสนอ ตามที่แนบมาพร้อมนี้

๒. รายชื่อที่ปรึกษา วงเงินที่เสนอ และข้อเสนอของที่ปรึกษาทุกราย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ปรึกษาได้เสนอเป็นเงินทั้งสิ้น ๗๐๐,๐๐๐.- บาท (-เจ็ดแสนบาทถ้วน-) และได้ต่อรองราคาแต่ที่ปรึกษาคงยืนยันในราคาเดิม รายละเอียดตามเอกสารที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เสนอ ตามที่แนบมาพร้อมนี้

๓. รายชื่อที่ปรึกษาที่ผ่านการคัดเลือกกว่าไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน

รายละเอียดที่จะกำหนดในสัญญาพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตงานที่เทศบาลกำหนด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผ่านการคัดเลือก

๔. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ พร้อมเกณฑ์การให้คะแนน

เป็นการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นการพิจารณาคุณภาพ ผลงาน ที่เคยจัดจ้าง และการเสนอรายละเอียดตามที่ข้อกำหนด กำหนด ถูกต้อง ครบถ้วน

๕. ผลการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอและการให้คะแนนข้อเสนอของที่ปรึกษาทุกราย พร้อมเหตุผลสนับสนุนในการพิจารณา

คณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง พิจารณาแล้วเห็นว่าควรจ้างมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นที่ปรึกษา เพื่อศึกษาและวิจัยตามโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ค่าจ้างจำนวนเงิน ๗๐๐,๐๐๐.- บาท (-เจ็ดแสนบาทถ้วน-) ระยะเวลาดำเนินการ ๑๘๐ วัน เอกสารถูกต้องครบถ้วน [REDACTED] หลักฐานที่แนบมาพร้อมนี้

/จึงเรียนรายงาน...

บันทึกการต่อรองราคา

สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

วันที่ ๑๙ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้าพเจ้า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดย นายชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง อาจารย์ สังกัด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้รับมอบอำนาจจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตั้งอยู่เลขที่ ๕๐ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้เสนอราคาจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ เป็นเงิน ๗๐๐,๐๐๐.-บาท (-เจ็ดแสนบาทถ้วน-) กำหนดงานแล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน กำหนดยื่นราคาภายใน ๑๕๐ วัน

ในวันนี้ ตามที่เทศบาลนครปากเกร็ด ได้เชิญข้าพเจ้ามาเสนอราคาและต่อรองตกลงราคา ข้าพเจ้ายินยอมราคาเดิมที่เสนอ เป็นจำนวนเงิน ๗๐๐,๐๐๐.-บาท (-เจ็ดแสนบาทถ้วน-) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว กำหนดงานแล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน กำหนดยื่นราคาภายใน ๑๕๐ วัน

จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอราคา
(นายชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(ลงชื่อ).....ประธานกรรมการ
(น.ส.ธนพร กาญจนานนทชัย) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการสาธารณสุข

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายพจนันท์ สุริยเกตุ) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายจักรเพชร กลุ่มกลาง) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(น.ส.พัฒน์นรี นาคเปรม) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นางปิยมณต์ มานะยิ่งเจริญชัย) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ





ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๑๒๑๒/๑๑๐

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
๕๐ ถนนงามวงศ์วาน ลาดยาว
จตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

วันที่ ๒๗ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง มอบอำนาจให้ยื่นข้อเสนอ ต่อรอราคา ลงนามสัญญา ดำเนินโครงการ และรับเงินค่าจ้างตามสัญญา

เรียน นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

อ้างถึง หนังสือเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ นบ ๕๒๒๐๓/๔๐๔๗ ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบัตรประจำตัวของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

ตามหนังสือที่อ้างถึง เทศบาลนครปากเกร็ด มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เป็นที่ปรึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
ประจำปี ๒๕๖๒” โดยวิธีตกลง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิจารณาแล้วขอมอบอำนาจให้ นายชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง
พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง อาจารย์ สังกัดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้มีอำนาจ
ยื่นข้อเสนอ ต่อรอราคา ลงนามสัญญาจ้าง ดำเนินการตามสัญญา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒” และรับเงินค่าจ้างตามสัญญา กับ เทศบาล
นครปากเกร็ด ในนามมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จนเสร็จสิ้นโครงการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายจรงค์ วัชรินทร์รัตน์)

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๑ ๓๑๒๕ ต่อ ๑๕

โทรสาร ๐ ๒๕๖๑ ๓๑๒๐



ลงชื่อ

ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ

ผู้รับจ้าง

เอกสารแนบท้ายสัญญา
(ส่วนหนึ่งของสัญญา)
โครงการรายจ่ายอื่น
เทศบาลนครปากเกร็ด

สัญญาเลขที่ : CNTR-1740/62

แผนงานบริหารงานทั่วไป	งานวางแผนสถิติและวิชาการ	รายจ่ายอื่น	รายจ่ายอื่น
-----------------------	--------------------------	-------------	-------------

รายละเอียดวงเงินทำสัญญา

อ้างอิงใบขอจ้างเลขที่ 62-53-00112-5510100-00003

ชื่อเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประเภทเจ้าหน้าที่ หน่วยงานได้เรียกเก็บค่า

ที่อยู่ 50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

วันที่ทำสัญญา 27 มิถุนายน 2562

ระยะเวลาที่ดำเนินการ 180 วัน

วันที่ดำเนินการ 28 มิถุนายน 2562

วันที่สิ้นสุดสัญญา 24 ธันวาคม 2562

วงเงินทำสัญญา

700,000.00 บาท ชำระเงิน 3 งวด

เงินล่วงหน้า - % ของวงเงินตามสัญญา/ข้อตกลง

จำนวน 0.00 บาท (การจ่ายเงินเป็นไปตามสัญญา/ข้อตกลง)

เงินประกันผลงาน 5.00% ของวงเงินขอเบิกในแต่ละงวด

35,000.00 บาท

อัตราค่าปรับ

700.00 บาท/วัน

หลักประกันสัญญา ไม่มีหลักประกันสัญญา

รายละเอียดโครงการ

จ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562 (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายรายงานขอจ้างพัสดุ)

รายละเอียดการแบ่งงวดการจ่ายเงินอยู่ในหน้าถัดไป

ลงชื่อ.....ผู้ซื้อ/ผู้ว่าจ้าง

(นายวิชัย บรรดาภิศักดิ์)

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....พยาน

(นางละออง โคทอง)

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....นาย/ผู้รับจ้าง

(นายวิชัย บรรดาภิศักดิ์)

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....พยาน

(นางสาวพรทิพย์ ชื่นบุญ)

วันที่...../...../.....



สัญญาเลขที่ : CNTR-1740/62

รายละเอียดการจ่ายเงิน					
งวดที่	เงินขอเบิก	มูลค่าสินค้า	เงินประกันผลงาน	หักเงินเงินค้ำประกัน	จำนวนเงินจ่ายสุทธิ
1	210,000.00	210,000.00	10,500.00	0.00	199,500.00
	ประกอบด้วย เงินงบประมาณ 210,000.00 บาท				
2	210,000.00	210,000.00	10,500.00	0.00	199,500.00
	ประกอบด้วย เงินงบประมาณ 210,000.00 บาท				
3	280,000.00	280,000.00	14,000.00	0.00	266,000.00
	ประกอบด้วย เงินงบประมาณ 280,000.00 บาท				
รวม	700,000.00	700,000.00	35,000.00	0.00	665,000.00

ลงชื่อ.....ผู้ซื้อ/ผู้ว่าจ้าง

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....พยาน

(นางสาวออง ไททอง)

วันที่...../...../.....



ลงชื่อ.....ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)

วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....พยาน

(นางสาวพรทิพย์ ชื่นบุญ)

วันที่...../...../.....



คำสั่ง เทศบาลนครปากเกร็ด

ที่ พ๑๖ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา สำหรับการจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ด้วย เทศบาลนครปากเกร็ด มีความประสงค์จะ จ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง และเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ จึงขอแต่งตั้งรายชื่อต่อไปนี้ เป็น คณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา สำหรับการจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๒ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

คณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

- | | |
|--------------------------------|----------------|
| ๑. นางสาวธนพร กาญจนานนทชัย | ประธานกรรมการฯ |
| หัวหน้าฝ่ายบริการสาธารณะสุข | |
| ๒. นายพจน์นันทน์ สุริยเกตุ | กรรมการ |
| หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | |
| ๓. นายจักรเพชร กลุ่มกลาง | กรรมการ |
| นิติกรชำนาญการ | |
| ๔. นางสาวพัฒน์นรี นาคเปรม | กรรมการ |
| นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | |
| ๕. นางปิยมณต์ มานะยิ่งเจริญชัย | กรรมการ |
| เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน | |
| อำนาจและหน้าที่ | |

๑. พิจารณาคุณสมบัติของที่ปรึกษาที่มายื่นข้อเสนอให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในหนังสือเชิญชวน
๒. พิจารณาคัดเลือกที่ปรึกษาตามหลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหนังสือเชิญชวน
๓. รายงานผลการพิจารณาและเสนอความเห็นต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

การกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาผลการเสนอราคา

กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาผลการเสนอราคาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันเสนอราคา

คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา

๑. นางสาวเพชรดา เวชศรี

ประธานกรรมการฯ

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

๒. นายอาคม สายด้วง

กรรมการ

วิศวกรโยธาชำนาญการ

๓. นางสาวรุ่งนภา กิม่วงสง

กรรมการ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

๔. นางสาวชนิษฐา น่วมเจริญ

กรรมการ

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

๕. นางอุษดี เมืองเลี้ยง

กรรมการ

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

อำนาจและหน้าที่

ทำการตรวจรับงานจ้างให้เป็นไปตามเงื่อนไขของสัญญาหรือข้อตกลงนั้น

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)

นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด