

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประจำปี 2561

เสนอ

เทศบาลตำบลป่าเมต
ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2561

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าแมต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประจำปี 2561

เสนอ

เทศบาลตำบลป่าแมต
ตำบลป่าแมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่

(ลงชื่อ).....

(พระราชเชมากร,ผศ.ดร.)

รองอธิการบดี

(ลงชื่อ).....

(ดร.อรอนงค์ วุวงศ์)

(ลงชื่อ).....

(ผศ.ดร.สมจิต ขอนวงศ์)

ชื่องาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ชื่อผู้สำรวจ ผศ.ดร.สมจิต ขอนวงศ์ และดร.อรอนงค์ วุวงศ์
อาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ปีงบประมาณ 2561

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
สำรวจงานผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน, การบริการ
ด้านอำนวยความสะดวก ฅาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของ
ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและ
ข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นแบบเจาะจงจากผู้รับบริการของเทศบาลป่าเมต ที่มาใช้บริการงาน 4
งาน จำนวน 800 คน แยกออกเป็นการให้บริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย) จำนวน
200 คน การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 200 คน การให้บริการด้านอำนวยความสะดวก
ฅาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) จำนวน 200 คน การให้บริการสวัสดิการสังคม (เบี้ยยัง
ชีพ)จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก
เทศบาลป่าเมต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลป่าเมต โดยภาพรวมงานทั้ง 4 ด้าน มีความพึง
พอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 85.67 เมื่อพิจารณาในการให้บริการแต่ละ
งาน พบว่า

การให้บริการสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ)รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.88 หรือ ร้อยละ 87.48

การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า)รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อย
ละ 85.25

การให้บริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80
หรือร้อยละ 84.73

การให้บริการด้านอำนวยความสะดวก ฅาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์)ดเก็บภาษี
รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 83.20

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจพึงพอใจผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เพราะได้รับความร่วมมือผู้ที่มารับบริการงานที่อยู่ในการดูแลของเทศบาลตำบลป่าเมต ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า), การบริการด้านอำนวยความสะดวก (ฌาปนสถาน บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณประชาชนหมู่บ้านป่าเมตทุกท่าน ที่ช่วยตอบแบบสำรวจในการให้บริการงานด้านต่างๆ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณนายกเทศบาลตำบลป่าเมต ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณ เจ้าหน้าที่ที่เทศบาลตำบลป่าเมต อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และพระราชเชมากร, ผศ.ดร. รองอริการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ที่ให้การสนับสนุนบุคลากร ในหน่วยงานทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ครั้งนี้

คณะผู้ศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนา และก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อทุกประเทศในโลก เมื่อมนุษย์ได้รับการศึกษาที่เหมาะสม ก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในด้านต่างๆ ตามมา และเป็นเหตุให้ประเทศต่าง ๆ ในโลก มีความสนใจและพยายามที่จะส่งเสริมการศึกษามากขึ้น ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการศึกษาอย่างยิ่งอันจะเห็นได้จากนโยบายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชุมชน ระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ "สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง" รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆ มิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมืองการปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจในการงานใช้บริการของภาครัฐ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

ซึ่งเทศบาลตำบลป่าเมต เดิมได้รับการจัดตั้งให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าเมต ตั้งแต่ พ.ศ. 2539 จนถึงปี พ.ศ. 2550 และได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าเมต ขึ้นเป็น "เทศบาลตำบลป่าเมต" ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 เทศบาลตำบลป่าเมตตั้งอยู่ที่ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ห่างจากจังหวัดแพร่ไปทางทิศ

ตะวันตก ระยะทาง 700 เมตร มีหมู่บ้านในความรับผิดชอบจำนวน 15 หมู่บ้าน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าเมตตั้งอยู่บนถนนสุพรรณ-ต้นห้า (ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข พร. 2022) เลขที่ 249 หมู่ที่ 12 ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

เทศบาลตำบลป่าเมตมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น

จากความสำคัญที่กล่าวมาเบื้องต้นเพื่อให้งานของเทศบาลตำบลป่าเมต เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายของงานในแต่ละหน่วย คณะผู้สำรวจจึงเห็นว่าในแต่ละปีควรจะมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน, การบริการด้านอำนวยความสะดวก ฅาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน, การบริการด้านอำนวยความสะดวก ฅาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน, การบริการด้านอำนวยความสะดวก ฅาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)ของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน, การบริการด้านอำนวยความสะดวก ฅาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ในความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ

- 1) ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ที่มาใช้บริการงาน 4 งาน ของเทศบาลตำบลป่าเมต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ มีดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1) การให้บริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย) | จำนวน 200 คน |
| 2) การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน | จำนวน 200 คน |
| 3) การบริการด้านอำนวยความสะดวก (ฉาปนสถาน บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) | จำนวน 200 คน |
| 4) สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) | จำนวน 200 คน |
| รวมกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน 800 คน |

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2561

1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือทัศนคติที่ดีหลังจากเข้ารับบริการ ซึ่งถ้าได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจแต่ถ้าไม่ได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจ โดยการประเมินงานการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน, ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ,ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คือการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการให้บริการในแต่ละงานของหน่วยงาน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ในเรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม “ความพอเพียง” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

การบริการ หมายถึง การให้บริการงานแก่หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ของเทศบาล ตำบลป่าเมต ซึ่งประกอบด้วย งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน, การบริการด้านอำนวยความสะดวก ฌาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)

ผู้รับบริการ คือ หน่วยงาน องค์กรและประชาชน ที่มารับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม (จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน, การบริการด้านอำนวยความสะดวก ฌาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าเมต

1.6.2 ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลป่าเมต เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.6.3 หน่วยงานสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต จำนวน 4 งานคือ บริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า), การบริการด้านอำนวยความสะดวก ฌาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ครั้งนี้ จุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม (จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า), การบริการด้านอำนวยความสะดวก (ฌาปนสถาน บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์), สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบแบบเจาะจง จากประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต จำนวน 800 คน จำนวน 4 งาน งานละ 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต เป็นแบบสำรวจเชิงปริมาณ ใช้เกณฑ์การประเมินอยู่ 3 เกณฑ์คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนของการบริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.1 สรุปผล

5.1.1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บ ขยะมูลฝอย) ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ข้อมูลเบื้องต้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบล
ป่าเมต พบว่า

ผู้เข้ามารับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเพศชาย
จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

ผู้เข้ามารับบริการช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50,
ตั้งแต่อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 28.00และอายุ 31-40 ปี จำนวน 47 คน คิด
เป็น ร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ คือ โสดจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00
รองลงมา สมรส จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิด
เป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ผู้เข้ามารับบริการมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ
23.00, ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00, ปริญญาตรี
จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00,อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00
และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บ ขยะมูลฝอย)ของเทศบาล ตำบลป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูล
ฝอย)ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.80$) ร้อยละ 84.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ
กำหนดเวลาการเก็บขยะความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.94$)
รองลงมา มีการจัดอบรมวิธีการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนอย่างถูกวิธี,ความสะอาดที่ได้รับจากการ
บริการแต่ละขั้นตอนในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็น
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.83$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุดคือ ช่องทางการติดต่อให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็น
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมา ช่องทางการให้บริการกำจัดขยะมีความหลากหลายคิดเป็นค่าเฉลี่ย
($\bar{x} = 4.83$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.83$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.79$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการใส่ขยี้มูลฝอย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.82$) รองลงมา “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือใส่ขยี้มูลฝอย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.81$)

5.1.2 งานผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า)ของเทศบาลตำบลป่าเมต ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการเทศบาลของเทศบาลตำบลป่าเมต พบว่า

ผู้รับบริการงานเป็นพบว่า เพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 เพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ตามลำดับ

ผู้รับบริการงานมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00, รองลงมา อายุ 41-50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00, ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ผู้รับบริการงานมีสถานภาพ โสด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 สมรส จำนวน 75 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.50 และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า)ของเทศบาลตำบลป่าเมตพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 85.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีการจัดอบรมเกี่ยวกับอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การตัดกิ่งต้นไม้ในชุมชน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมากระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว, กำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85, 4.84$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือช่องทางในการให้บริการมีความยุติธรรมทุกระดับ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมา ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ, ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89, 4.87$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.82$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86, 4.82$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีค่ามากที่สุดคือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อใช้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87, 4.82$) ตามลำดับ

5.1.3 ผลของการบริการด้านอำนวยความสะดวก (ฅาปนสถาน บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) ของเทศบาลตำบลป่าแมต

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับงานการบริการด้านอำนวยความสะดวก (ฅาปนสถาน บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) ของเทศบาลตำบลป่าแมต พบว่า

ผู้รับบริการงานเป็น เพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 และ เพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

ผู้รับบริการงานมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา อายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00, และตามต่ำกว่า 30 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ผู้รับบริการงานมีสถานภาพสมรส จำนวน 101 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.50 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50, ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

ผลการความพึงพอใจของการบริการด้านอำนวยความสะดวก (ฅาปนสถาน บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) ของเทศบาล ตำบลป่าแมต พบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับการบริการด้านอำนวยความสะดวก (ฅาปนสถาน บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) ของเทศบาลตำบลป่าแมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความสะดวกที่ไ้ร้จากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อมีความรวดเร็วคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน, ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87, 4.84$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) รองลงมาความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86, 4.84$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.84$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89, 4.86$) ตามลำดับ

๕.๑.๔ สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับงานบริการสวัสดิการสังคม (เงินเบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลป่าเมต พบว่า

ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 และ เพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50
ผู้รับบริการงานมีสถานภาพสมรส จำนวน 137 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.50 รองลงมา ม่าย/หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และสถานภาพโสด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลป่าเมต พบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับสวัสดิการสังคม (เงินเบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 87.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการแจกเบี้ยยังชีพ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการเบี้ยยังชีพแต่ละขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาระยะเวลาการให้บริการแจกเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสมตรงต่อ

ความต้องการของผู้รับบริการ,ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการแจกเบี้ยยังชีพมีความหลากหลาย,ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมาช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความ ยุติธรรมช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86, 4.85$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.86$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมามีความ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ, ความเอา ใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88, 4.87$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.87$) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ข้อที่มีความพึงพอใจ มากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ,ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.91$) รองลงมาความสะดวกของ สถานที่ให้บริการโดยรวม,การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ,ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการคิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.89, 4.88, 4.87$) ตามลำดับ

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้งสี่ด้านของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ทั้ง 4 งานโดยรวมมี ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.83$) ถ้าคิดเป็นร้อยละ 85.67 ถ้าพิจารณาเป็นการ บริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานบริการสวัสดิการสังคม (เบี้ย ยังชีพ) มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) รองลงมา งานบริการ โครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า),งานบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย) งาน บริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า) และด้านอำนวยความสะดวก (ฌาปนสถานบ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85, 4.80, 4.79$) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 งานผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบล ป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)ของ เทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย

($\bar{x} = 4.80$) ร้อยละ 84.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดสอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ กำหนดเวลาการเก็บขยะ ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา มีการจัดอบรมวิธีการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนอย่างถูกวิธี,ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ช่องทางการการติดต่อให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน รองลงมา ช่องทางการให้บริการกำจัดขยะมีความหลากหลาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมรองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการใส่ขยะมูลฝอย รองลงมา “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือใส่ขยะมูลฝอย

5.2.2 งานผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า)ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า) ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 85.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดสอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์¹ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีการจัดอบรมเกี่ยวกับอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การตัดกิ่งต้นไม้ในชุมชน รองลงมากระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว,กำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางในการให้บริการมีความยุติธรรมทุกระดับ รองลงมา ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ,ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่/

¹ ชนะดา วีระพันธ์, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554, หน้า ง.

บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ตามลำดับ

5.2.3 ผลของการให้บริการด้านอำนวยความสะดวก ฅาปนสถาน (บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการอำนวยความสะดวก (ฅาปนสถาน บ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์² ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอยะนิง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน รองลงมาความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางที่ให้บริการติดต่อมีความรวดเร็ว รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน, ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม รองลงมาสถานที่ตั้งของ

² ชนะดา วีระพันธ์, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอยะนิง จังหวัดชลบุรี, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554, หน้า ๑.

หน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

5.2.4 สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับสวัสดิการสังคม (เงินเบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 87.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดสอดคล้องกับชนะดา วีระพันธ์³ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการแจกเบี้ยยังชีพ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการเบี้ยยังชีพแต่ละขั้นตอน) รองลงมาระยะเวลาการให้บริการแจกเบี้ยยังชีพมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือช่องทางการให้บริการแจกเบี้ยยังชีพมีความหลากหลาย, ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ รองลงมาช่องทางการให้บริการของผู้ให้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ รองลงมาความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ตามลำดับ

³ ชนะดา วีระพันธ์, ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), 2554, หน้า ๖.

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้งสี่ด้านของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.67 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ(เบี้ยยังชีพ) มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน(งานถนน ไฟฟ้า),งานบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)และ ด้านอำนวยความสะดวก (ฌาปนสถานบ้านสุพรรณ บ้านมหาโพธิ์) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการตรวจสอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่มารับบริการงานทั้งสี่งานของเทศบาลป่าเมตไม่ค่อยมีปัญหา

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานของเทศบาลป่าเมต ในงานด้านต่าง ๆ เพิ่ม
- 2) ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการงานของเทศบาลป่าเมตของงานแต่ละด้าน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลป่าเมต จบประมาณ พ.ศ. 2561
 ชื่องาน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม
 (1 ตุลาคม 2560- 31 กันยายน 2561)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
- อายุ.....ปี
- สถานภาพสมรส 1. ☐ โสด 2. ☐ สมรส 3. ☐ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
- การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 5. ☐ ปริญญาตรี 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างชัดเจนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
2. กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
3. การให้บริการ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนมีความชัดเจน					
4. มีการจัดอบรมเกี่ยวกับอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การตัดกิ่งไม้ในชุมชน					
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม					
6. กำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ช่องทางการให้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย					
2. ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
3. ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทันใจ					
4. ช่องทางในการให้บริการมีความยุติธรรมทุกระดับ					
5. ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย					
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลป่าเมต

ที่ พร ๕๓๕๐๒/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาและขออนุมัติสิ่งก่อสร้าง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต

ขอรายงานผลการพิจารณาจ้างประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าเมต ประจำปี ๒๕๖๑ โดยวิธีเฉพาะเจาะจงดังนี้

รายการพิจารณา	รายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ	ราคาที่เสนอ*	ราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง*
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าเมต ประจำปี ๒๕๖๑ จำนวน ๑ โครงการ	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่	๑๕,๐๐๐.๐๐	๑๕,๐๐๐.๐๐
รวม			๑๕,๐๐๐.๐๐

* ราคาที่เสนอ และราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง เป็นราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวง

เกณฑ์การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคา เทศบาลตำบลป่าเมตพิจารณาแล้ว เห็นสมควรจัดจ้างจากผู้เสนอราคาดังกล่าว จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติให้สั่งซื้อจากผู้เสนอราคาดังกล่าว

กรรมการ พริ้งเพิด

(นางกรรมการ พริ้งเพิด)

นักวิชาการพัสดุ ชำนาญการ

ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง

ผู้รับจ้าง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
ที่อยู่ เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่คำมี
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

โทรศัพท์
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ใบสั่งจ้างเลขที่ ๖๓/๒๕๖๑
วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐
ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าเมต
ที่อยู่ เลขที่ ๒๔๔ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลป่าเมต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ๕๔๐๐๐

เลขที่บัญชีธนาคาร
ชื่อบัญชี
ธนาคาร

โทรศัพท์ ๐๕๔-๖๒๖๔๘๒

ตามที่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้เสนอราคาไว้ต่อ เทศบาลตำบลป่าเมต
ซึ่งได้รับราคาและตกลงจ้าง ตามรายการดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	ราคาต่อหน่วย (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)
๑.	ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลป่าเมต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ โครงการ	๑	รายการ	๑๕,๐๐๐.-	๑๕,๐๐๐.-
(หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน)				รวมเป็นเงิน	๑๕,๐๐๐.-
				ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๐.๐๐
				รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	๑๕,๐๐๐.-

การซื้อ/สั่งจ้าง อยู่ภายใต้เงื่อนไขต่อไปนี้

- กำหนดส่งมอบภายใน ๓๖๒ วัน นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับใบสั่งจ้าง
- ครบกำหนดส่งมอบวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๑
- สถานที่ส่งมอบ เทศบาลตำบลป่าเมต ๒๔๔ หมู่ ๑๒ ตำบลป่าเมต อ.เมืองแพร่ จ.แพร่
- ระยะเวลาประกัน
- สงวนสิทธิ์ค่าปรับกรณีส่งมอบเกินกำหนด โดยคิดราคาปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของราคาส่งของที่ยังไม่ได้รับมอบแต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐.๐๐ บาท
- ส่วนราชการสงวนสิทธิ์จะไม่รับมอบถ้าปรากฏว่าสินค้านั้นที่ลักษณะไม่ตรงตามรายการที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อ กรณีนี้ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเปลี่ยนใหม่ให้ถูกต้องตามใบสั่งซื้อทุกประการ
- ผู้ดำเนินงานจ้าง ผู้จ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญาไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ผู้จ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะยังคงรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้จ้างช่วง หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้จ้างช่วงนั้นทุกประการ กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้จ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา
- การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ หน่วยงานของรัฐสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาหรือข้อตกลงของคู่สัญญา เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลป่าเมต

ที่ พร ๕๓๕๐๒/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานขอซื้อของจ้าง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต

ด้วย เทศบาลตำบลป่าเมตมีความประสงค์จะ จ้างประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต ประจำปี ๒๕๖๑ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องจ้าง

เพื่อศึกษาความพอใจของการให้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าเมต

๒. รายละเอียดของพัสดุ

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

๓. ราคากลางและรายละเอียดของราคากลางจำนวน ๑๕,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๔. วงเงินที่จะจ้าง

เงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๕,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๕. กำหนดเวลาที่ต้องการใช้พัสดุนั้น หรือให้งานนั้นแล้วเสร็จ

กำหนดเวลาการส่งมอบพัสดุ หรือให้งานแล้วเสร็จภายใน ๓๖๔ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๖. วิธีที่จะจ้าง และเหตุผลที่ต้องจ้าง

ดำเนินการ จ้าง เนื่องจากการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่มีการผลิต จำหน่าย ก่อสร้าง หรือให้บริการทั่วไป และมีวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งไม่เกินวงเงินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

๗. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยใช้เกณฑ์ราคา

๘. การขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด อนุมัติให้ดำเนินการ ตามรายละเอียดในรายงานขอจ้างดังกล่าวข้างต้น

กรรมการ พริ้งเพิล

(นางกรรมการ พริ้งเพิล)

นักวิชาการพัสดุ ชำนาญการ

รายละเอียดแนบจ้างเหมาประเมินความพึงพอใจ

- งบประมาณ ๒๕,๐๐๐ บาท

-
- รายละเอียดหัวข้อในการสำรวจดังนี้
 ๑. การให้บริการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม
 - การจัดเก็บขยะมูลฝอย
 - การให้บริการตัดกิ่งไม้เขตพื้นที่
 ๒. การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 - งานถนน
 - งานระบบไฟฟ้า
 ๓. การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - การให้บริการฌาปนสถานบ้านสุพรรณ
 - การให้บริการฌาปนสถานบ้านมหาโพธิ์
 ๔. การให้บริการด้านสวัสดิการสังคม
 - การแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
 - พื้นที่ดำเนินการสำรวจ ในตำบลป่าเมต จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน

รายงานเลขที่ : 61-45-00111-5510100-0000

นางสาวกัญญา	นางสาวกัญญา	นายจันทิมา	นายจันทิมา
นางสาวกัญญา	นางสาวกัญญา	นายจันทิมา	นายจันทิมา

รายละเอียด : จ้างเหมาหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต ประจำปี 2561

ลงชื่อ นายสุทนต์ งามใจ นายกเทศมนตรีตำบลป่าเมด
(นายสุทนต์ งามใจ)
วันที่ 12 มิ.ย. 2560

บันทึกข้อความ

ราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

ร ๕๓๕๐๑/

วันที่

ขออนุมัติดำเนินการจ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต
นายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต

ด้วยเทศบาลตำบลป่าเมตจะขอดำเนินการสำรวจวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต ตาม
บัญญัติของเทศบาลตำบลป่าเมต ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ หมวดรายจ่ายอื่นๆ หน้า ๗๕ ประเภทรายจ่ายอื่นเพื่อ
เป็นค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษาพัฒนาระบบการจราจรค่าจ้างสำรวจทำวิจัยความพึงพอใจของประชาชนค่าจ้างบริการ
การระบบต่างๆ งบประมาณ ๑๕,๐๐๐.-บาท ตั้งจ่ายจากเงินอุดหนุนทั่วไป ตามรายละเอียด ดังนี้
จ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ราชบุรี โดยเหมาจ่ายเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๑๕,๐๐๐.-บาท โดยมีหัวข้อในการสำรวจดังนี้

ลำดับที่	หัวข้อในการสำรวจ/ชื่อโครงการ	จำนวนของประชากร แต่ละโครงการ	สถานที่ดำเนินการ ของโครงการ
๑.	การให้บริการด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม - การจัดเก็บขยะมูลฝอย - การให้บริการตัดกิ่งไม้ในเขตพื้นที่	- จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓ ๑๔,๑๕
๒.	การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน - งานถนน - งานระบบไฟฟ้า	- จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓ ๑๔,๑๕
๓.	การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - การให้บริการฌาปนสถานบ้านสุพรรณ - การให้บริการฌาปนสถานบ้านมหาโพธิ์	- จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓ ๑๔,๑๕
๔.	การให้บริการด้านสวัสดิการสังคม - การแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์	- จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน	เขตเทศบาลตำบลป่าเมต ประกอบด้วย หมู่ที่ ๑,๒,๓,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓ ๑๔,๑๕

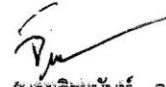
ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องจัดจ้าง ครั้งนี้

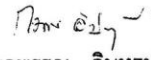
ด้วยสำนักปลัดเทศบาลได้ขออนุมัติดำเนินการจ้างหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของตำบลป่าเมต เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของการให้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ขอเทศบาลตำบลป่าเมตเป็นการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนศึกษาปัญหาข้อเสนอนะด้านต่างๆเพื่อประกอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานของทางราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ



(นายจิระนันท์ วงศ์อรินทร์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



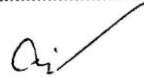
(นางกมลพรรณ อินทรมุขประดิษฐ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล



(นางดวงพร รongเดช)
รองปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลป่าเมต



(นายเจริญ สิทธิสร)
ปลัดเทศบาลตำบลป่าเมต

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต

พิจารณาแล้ว (✓) อนุมัติ () ไม่อนุมัติ



(นายสุทธิพันธ์ ทองไธล)
นายกเทศมนตรีตำบลป่าเมต

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ
โทร.054-626982 ต่อ 11

Upload File
by Sirikanya