รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย

สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

คำนำ

รายงานการประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในงานบริการดังต่อไปนี้ ๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ ๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ร่วมมือกับ สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความยุติธรรม โปร่งใส เพื่อให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู)
หัวหน้าโครงการ
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปของผู้บริหาร		ก
คำนำ		จ
สารบัญ		ฉ
สารบัญตาราง		ซ
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
	ขอบเขตการประเมิน	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**7**
	ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส	7
	การประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการ	29
	แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service)	31
	แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	35
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	43
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการประเมิน**	**44**
	ประชากรและตัวอย่าง	44
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	45
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
	การวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**50**
	1.การให้บริการจัดเก็บขยะ	52
	2.การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท	56
	3.การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	60
	4.การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน	64

หน้า

5.สรุปผลการวิเคราะห์ 68

6.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ 69

บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ 70

เอกสารอ้างอิง 74

ภาคผนวก

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ทีมงานดำเนินการประเมิน

หนังสือมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติหัวหน้าโครงการประเมิน

ภาพลงพื้นที่

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๓.๑	แสดงจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างในแต่ละงานบริการ	๔๕
ตารางที่ ๓.๓	แสดงตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจรายข้อ	๔๘
ตารางที่ ๓.๔	แสดงตัวอย่างผลประเมินความพึงพอใจ รายด้าน	๔๙
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บขยะ	52
ตารางที่ 4.2	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการจัดเก็บขยะ	๕๕
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท	๕๖
ตารางที่ 4.4	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท	59
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	60
ตารางที่ 4.6	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	63
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน	64
ตารางที่ 4.8	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการจัดเก็บขยะ	67
ตารางที่ 4.9	แสดงผลประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมในแต่ละงานบริการที่ประเมิน	68

บทสรุปของผู้บริหาร

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการโดย รองศาสตราจารย์ ดร. นพพร จันทรนำชู ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์การ จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส จึงได้มอบหมายให้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในงานบริการดังต่อไปนี้ ดังต่อไปนี้ ๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ ๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ(judgment sampling) เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด ๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ เครื่องมือการประเมินเป็นแบบสำรวจที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

1. **สรุปผลการประเมินแต่ละงาน**

งานการให้บริการจัดเก็บขยะ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$=4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.89 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.66 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$=4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68 ตามลำดับ

งานการให้บริการการจัดเก็บภาษีทุกประเภท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.17 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการ

อยู่ในระดับ10 ทุกด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.65 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$=4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.54 ตามลำดับ

งานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.01 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ทุกด้านดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$=4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.16 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$=4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$=4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.32 ตามลำดับ

งานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.58 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$=4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.19 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$=4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.53 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$=4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$=4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.24 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2. สรุปผลการประเมินในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง 4 งานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ การให้บริการจัดเก็บขยะ ($\overline{X}$=๔.๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมาคือ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ($\overline{X}$=๔.๘๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ($\overline{X}$=๔.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๑ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ($\overline{X}$=๔.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมทุกงานบริการที่ประเมินพบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และให้คำแนะนำดี มีความช่วยเหลือเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บขยะสม่ำเสมอดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีควรรักษาไว้ มีข้อเสนอแนะดังนี้ การค่าเก็บขยะมีความเหมาะสมไม่แพงเกินไปแต่ควรเพิ่มวันเก็บขยะ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ขั้นตอนการจ่ายไม่ยุ่งยาก และมีช่องทางเสียภาษีหลากหลาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีควรรักษาไว้ การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา มีขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก และค่าน้ำประปาเหมาะสม การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน มีขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก แต่ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู)
หัวหน้าโครงการ
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ ๑
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยในวรรคสอง อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เหตุที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่นั้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองสู่ประชาชนมากขึ้น จึงได้พิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่เดิม และได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ขึ้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล”

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๔๒) ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม(มาตรา ๖๖) โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (มาตรา ๖๗)

(๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(๓) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

(๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(๗) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา ๖๘)

(๑) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(๓) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

(๕) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

(๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(๘) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(๑๒) การท่องเที่ยว

(๑๓) การผังเมือง

ตามเอกสารของสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ประกาศเรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. ๒๕๕๘ ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องมีการสำรวจหรือประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย ๔ งาน เช่น

(๑) งานด้านบริการกฎหมาย

(๒) งานด้านทะเบียน

(๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(๔) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล

(๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(๖) งานด้านการศึกษา

(๗) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(๘) งานด้านรายได้หรือภาษี

(๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(๑๐) งานด้านสาธารณสุข

(๑๑) งานด้านอื่นๆ

เนื่องจากการประเมินในมิติที่ ๒ เป็นมิติที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นการสำรวจครั้งนี้จึงใช้หลักคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman โดยปรับให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ดังนั้นจึงมีองค์ประกอบ ๔ ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เห็นความสำคัญของการพัฒนา และความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส จึงได้ร่วมมือกับ ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในงานบริการดังต่อไปนี้ ๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ ๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตการประเมิน

๑. ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในแต่ละงานบริการ

๒. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้มีเนื้อหาครอบคลุมในงานบริการ ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๒.๑ การให้บริการจัดเก็บขยะ

๒.๒ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท

๒.๓ การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา
๒.๔ การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

๓. ขอบเขตด้านประชากร และตัวอย่าง

ประชากรในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม คือ ประชาชนที่รับบริการ ในงานดังต่อไปนี้ ๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ ๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน อย่างน้อย ๑ ครั้ง ใน ๑ ปีที่ผ่านมา

๔ ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ครั้งนี้ คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละงานบริการในด้านต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผู้ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาสในงานดังต่อไปนี้ ๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ ๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในงานดังต่อไปนี้ การให้บริการจัดเก็บขยะ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน โดยแต่ละงานครอบคลุมใน ๔ ด้านดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการขอรับบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ

ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

๒.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ การมีประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น

๒.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน การไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

๒.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีสื่อแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับงานที่ประเมิน เช่น หอกระจายข่าว รถกระจายข่าว จดหมาย สื่อบุคคล เป็นต้น

๓. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เป็นองค์กรในการบริหารจัดการพัฒนาตำบล และเป็นไปตามนโยบายกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการบริหารกิจการของตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

๔. การให้บริการจัดเก็บขยะ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับงานการให้บริการจัดเก็บขยะ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

๕. การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ประเภทหมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับงานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

๖. การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับงานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

๗. การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับ งานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารและปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการดังต่อไปนี้ การให้บริการจัดเก็บขยะ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองกับความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงนำเสนอข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส
2. การประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service)
4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

1.1 ที่ตั้งของตำบลไทยาวาส และเขตการปกครอง

ตำบลไทยาวาสเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ภาคกลางด้านตะวันตก ตั้งอยู่บริเวณลุ่มแม่น้ำท่าจีนซึ่งเป็นพื้นที่บริเวณที่ราบลุ่มภาคกลาง โดยอยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 13 องศา 47 ลิปดา 30 ฟิลิปดา เส้นแวง ที่ 100 องศา 13 ลิปดา 34 ฟิลิปดา มีพื้นที่ 7.53 ตารางกิโลเมตร หรือ 4,706 ไร่ เท่ากับ ร้อยละ 0.35 ของจังหวัดนครปฐม อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครไปตามเส้นทาง ถนนเพชรเกษม 34 กิโลเมตร หรือตามเส้นทางถนนบรมราชชนนี (ถนนปิ่นเกล้า – นครชัยศรี) 32 กิโลเมตร และ ตามเส้นทางรถไฟ 42 กิโลเมตร ตำบลไทยาวาสตั้งอยู่ห่างจากอำเภอนครชัยศรีเป็นระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวจังหวัดนครปฐม ประมาณ 15 กิโลเมตร อยู่ในเขตตำบลไทยาวาสเต็มพื้นที่ 4 หมู่บ้าน

<u>มีอาณาเขต ติดต่อดังต่อไปนี้</u>

ทิศเหนือ ติดต่อตำบลงิ้วราย อำเภอนครชัยศรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานรถไฟข้ามแม่น้ำท่าจีน ฝั่งทิศตะวันออก บริเวณพิกัด PR 286264 ไปทางทิศตะวันออกตามทางรถไฟ ถึงบริเวณพิกัด PR 296264 ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามแนวถนนลาดยางผ่านพิกัด PR 296261 ระยะทางประมาณ 350 เมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวคันนา ผ่านบริเวณ

พิกัด PR 324256 ระยะทางประมาณ 1.7 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนว คันนา ผ่านคลองวัดท่ามอญ บริเวณพิกัด PR 324258 ระยะทางประมาณ 800 เมตร ไปตามแนว คันนา ถึงเขตติดต่อตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล บริเวณพิกัด PR 339262 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุด รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 5.35 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล และตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากถนนทางหลวงสายนครชัยศรี - ศาลายา เขตติดต่อระหว่างตำบลไทยาวาสกับตำบลมหาสวัสดิ์ บริเวณพิกัด PR 339262 ไปทางทิศใต้ตามแนวคันนาถึงแม่น้ำท่าจีน บริเวณพิกัด PR 341247 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุด รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 1.5 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากแม่น้ำท่าจีน บริเวณพิกัด PR 341247 ไปทางทิศตะวันตกตามแม่น้ำท่าจีน ถึงวัดไทยาวาส บริเวณพิกัด PR 329246 ระยะทางประมาณ 800 เมตร ไปตามแม่น้ำท่าจีนถึงฝั่งตรงข้ามกับปากคลองขุนแก้ว บริเวณพิกัด PR 302243 ระยะทางประมาณ 2.7 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุด รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 4 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อตำบลนครชัยศรี และตำบลวัดแค อำเภอนครชัยศรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากริมฝั่งแม่น้ำท่าจีน ฝั่งตรงข้ามกับปากคลองขุนแก้ว บริเวณพิกัด PR 302243 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามแม่น้ำท่าจีน ผ่านสะพานข้ามแม่น้ำท่าจีน บริเวณพิกัด PR 298247 ระยะทางประมาณ 900 เมตร ไปตามแม่น้ำท่าจีน ผ่านสะพานข้ามแม่น้ำท่าจีน (สะพานรวมเมฆ) บริเวณพิกัด PR 288258 ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศเหนือตามแม่น้ำท่าจีนถึงสะพานรถไฟข้ามแม่น้ำท่าจีน บริเวณพิกัด PR

286264 ระยะทางประมาณ 600 เมตร เป็นจุดสิ้นสุดรวม
ระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 2.5 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศตำบลไทยาวาสเป็นที่ราบลุ่มดินตระกอน ไม่มีภูเขาและป่าไม้ มีแม่น้ำ ท่าจีนไหลผ่านจากทิศเหนือไปสู่ทิศใต้ ไหลผ่านทิศตะวันตกของตำบล ซึ่งเป็นแนวเขตแดนระหว่างตำบลไทยาวาส ตำบลขุนแก้ว ตำบลนครชัยศรี และแนวติดต่ออำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่มถึงลุ่มที่สุด ทำให้เกิดน้ำท่วมในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคมเป็นประจำทุกปี พื้นที่ตำบลไทยาวาสเป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำท่าจีน มีคลองธรรมชาติ คลองส่งน้ำไหลผ่านหลายสาย จำนวน 51 คลอง มีผลทำให้พื้นที่ของตำบลไทยาวาสเป็นพื้นที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศของตำบลไทยาวาส ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล 2 ชนิด คือ ลมมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งจะพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนปกคลุมประเทศไทยในช่วงฤดูหนาว ทำให้ตำบลไทยาวาสมีอากาศหนาวเย็นและแห้งแล้งทั่วไป กับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งจะพัดพามวลอากาศชื้นจากทะเลและมหาสมุทรปกคลุมประเทศไทยในช่วงฤดูฝน ทำให้ตำบลไทยาวาสมีฝนตกทั่วไป

1.3.1 ฤดูกาล

พิจารณาตามลักษณะลมฟ้าอากาศของประเทศไทย แบ่งฤดูกาลของจังหวัดนครปฐมออกเป็น 3 ฤดู ดังนี้

(1) ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ซึ่งเป็นฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ บริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่มีคุณสมบัติเย็นและแห้งจะแผ่ลงมาปกคลุมประเทศไทย แต่เนื่องจากจังหวัดนครปฐมอยู่ในภาคกลางอิทธิพลของบริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่แผ่ลงมาปกคลุมในช่วงฤดูหนาวจะช้ากว่าภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มีอากาศหนาวเย็นช้ากว่าสองภาคดังกล่าว โดยเริ่มมีอากาศหนาวประมาณกลางเดือนพฤศจิกายนเป็น ต้นไปและเดือนที่มีอากาศหนาวที่สุดคือเดือนธันวาคม

(2) ฤดูร้อน เริ่มเมื่อมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือสิ้นสุดลงคือประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้จะมีหย่อมความกดอากาศต่ำเนื่องจากความร้อนปกคลุมประเทศไทยตอนบน ทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป โดยเดือนเมษายน เป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวมากที่สุดในรอบปี

(3) ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดปกคลุมประเทศไทย ร่องความกดอากาศต่ำที่พาดผ่านบริเวณภาคใต้ของประเทศไทยจะเลื่อนขึ้นมาพาดผ่านบริเวณภาคกลางและภาคเหนือเป็นลำดับในระยะนี้ ทำให้มีฝนตกชุกขึ้นตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป โดยเดือนที่มีฝนตกชุกมากที่สุดในรอบปีและเป็นช่วงที่มีความชื้นสูงคือเดือนกันยายน

1.3.2 อุณหภูมิ

เนื่องจากตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมอยู่ในภาคกลางซึ่งลึกเข้ามาในแผ่นดิน จึงมีอุณหภูมิค่อนข้างสูงเกือบตลอดทั้งปี อุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปีอยู่ระหว่าง 28 - 30 องศาเซลเซียส ในฤดูร้อนอากาศร้อนอบอ้าว อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 32 - 34 องศาเซลเซียส โดยมีอากาศร้อนที่สุดอยู่ในเดือนพฤษภาคม ซึ่งเคยตรวจอุณหภูมิสูงที่สุดได้ 40.2 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2553 ส่วนในฤดูหนาวมี อากาศหนาวเย็นโดยทั่วไป อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 23.3 องศาเซลเซียส โดยมีอากาศหนาวที่สุดอยู่ในเดือนธันวาคม ซึ่งเคยตรวจอุณหภูมิต่ำที่สุดได้ 10.3 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2552

1.3.3 ปริมาณน้ำฝน

จากสถิติข้อมูลปริมาณน้ำฝนของจังหวัดนครปฐม โดยใช้ข้อมูลของสถานีอุตุนิยมวิทยานครปฐม ปริมาณน้ำฝนจะอยู่ในช่วง 1,000 - 1,300 มิลลิเมตร ฝนตกมากที่สุด ปี 2554 วัดได้ 1,295.5 มิลลิเมตร จำนวนวันที่ฝนตก 111 วัน ส่วนฝนตกน้อยที่สุดในปี 2551 วัดได้ 1,023.4 มิลลิเมตร จำนวนวันที่ฝนตก 118 วัน

1.3.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่ตำบลไทยาวาสเป็นลักษณะดินตะกอนน้ำพามาทับถมอยู่บนที่ราบตะกอนน้ำพา หรือตะพักลำน้ำ เป็นดินลึก ดินบนมีเนื้อดินเป็นดินร่วน ดินร่วนเหนียวปนทรายแป้ง หรือดินร่วนปนดินเหนียว สีน้ำตาลปนเทาหรือสีน้ำตาลเข้ม ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงกรดเล็กน้อย (pH 5.0-6.5) ดินบนตอนล่างมีเนื้อดินเป็นดินเหนียวหรือดินร่วนปนดินเหนียว สีน้ำตาลปนเทาเข้ม มีจุดประสีน้ำตาลแก่หรือสีน้ำตาลปนเหลืองในดินบนและดินล่าง ปฏิกิริยาดินเป็นกรดเล็กน้อยถึงด่างปานกลาง (pH 6.5-8.0) ดินล่างตอนล่างมีเนื้อดินเป็นดินเหนียวสีน้ำตาลปนเทาเข้มถึงน้ำตาลเข้ม มีจุดประสีน้ำตาลปนเหลือง และจะพบมวลก้อนกลมของเหล็กและแมงกานีสปะปนอยู่ พบมวลก้อนกลมของปูนในดินล่างในระดับความลึก 80 ซม. จากผิวดินลงไป ปฏิกิริยาดินเป็นด่างปานกลาง (pH 8.0)

1.3.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำสำคัญของตำบลไทยาวาส เพื่อการเกษตร ใช้น้ำทั้งจากผิวดินและแหล่งน้ำใต้ดินแหล่งน้ำบนผิวดินเป็นน้ำจากคลอง หนอง,บึง ตำบลไทยาวาสได้รับน้ำเพื่อทำการเกษตรดังนี้

จากแหล่งน้ำธรรมชาติร้อยละ	65.11	ของพื้นที่การเกษตรทั้งหมด
จากบ่อบาดาลร้อยละ	34.89	ของพื้นที่การเกษตรทั้งหมด

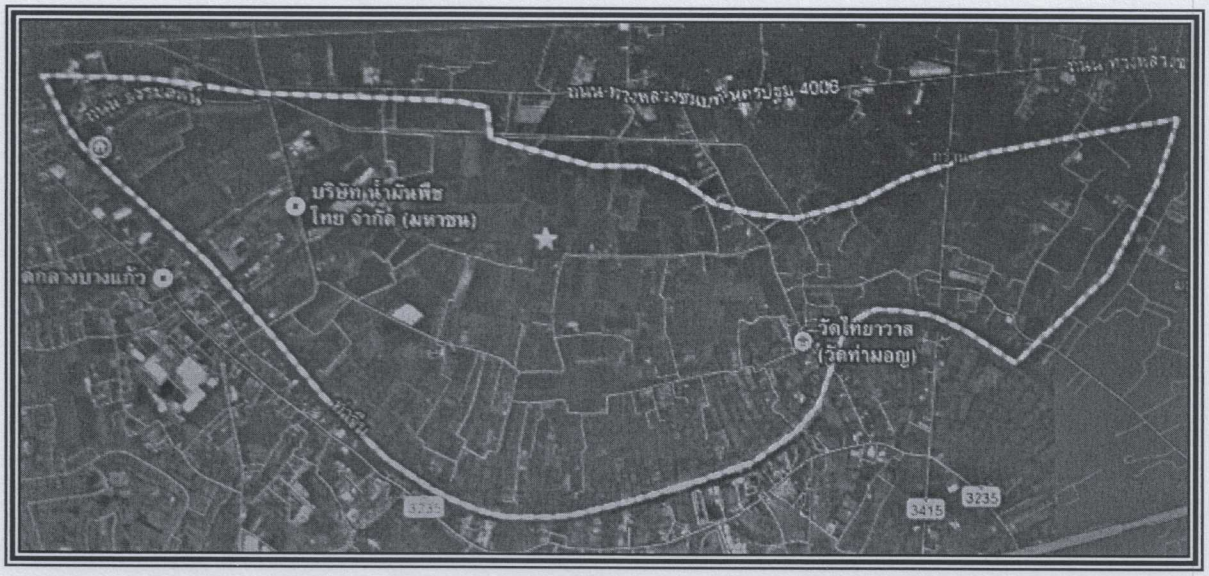
1.4. ด้านการเมือง การปกครอง

1.4.1 เขตการปกครอง

เขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ซึ่งอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส แบ่งการปกครองออกเป็น 4 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านท่าตลาด (บ้านปากน้ำ)
หมู่ที่ 2	บ้านท้ายคุ้ง
หมู่ที่ 3	บ้านคลองสวนหมาก
หมู่ที่ 4	บ้านท่ามอญ

แสดงแผนที่เขตการปกครองตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม



(ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ณ เดือนมกราคม 2559)

1.4.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ทั้งเขตตำบลเป็น 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 4 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 หมู่ที่ 1 บ้านท่าตลาด

เขตเลือกตั้งที่ 2 หมู่ที่ 2 บ้านท้ายคุ้ง

เขตเลือกตั้งที่ 3 หมู่ที่ 3 บ้านคลองสวนหมาก

เขตเลือกตั้งที่ 4 หมู่ที่ 4 บ้านท่ามอญ

1.4.3 โครงสร้างฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารของตำบลไทยาวาส

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้ง จำนวน 8 คน จากจำนวน 4 หมู่บ้าน ๆ ละ 2 คน และเลขานุการสภา อบต. ประกอบด้วย

(ก) นายสพรั่ง สุขชัยศรี ตำแหน่งประธานสภา อบต.

(ข) นายปิติปี พวงพยอม ตำแหน่งรองประธานสภา อบต.

(ค) นายฤทธิชัย ฤทธิคำรพ ตำแหน่งสมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 1

(ง) นายสมศักดิ์ เนียมพูลทอง ตำแหน่งประธานสภา อบต. หมู่ที่ 2

(จ) นายทองเจือ สุขประเสริฐ ตำแหน่งสมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 2

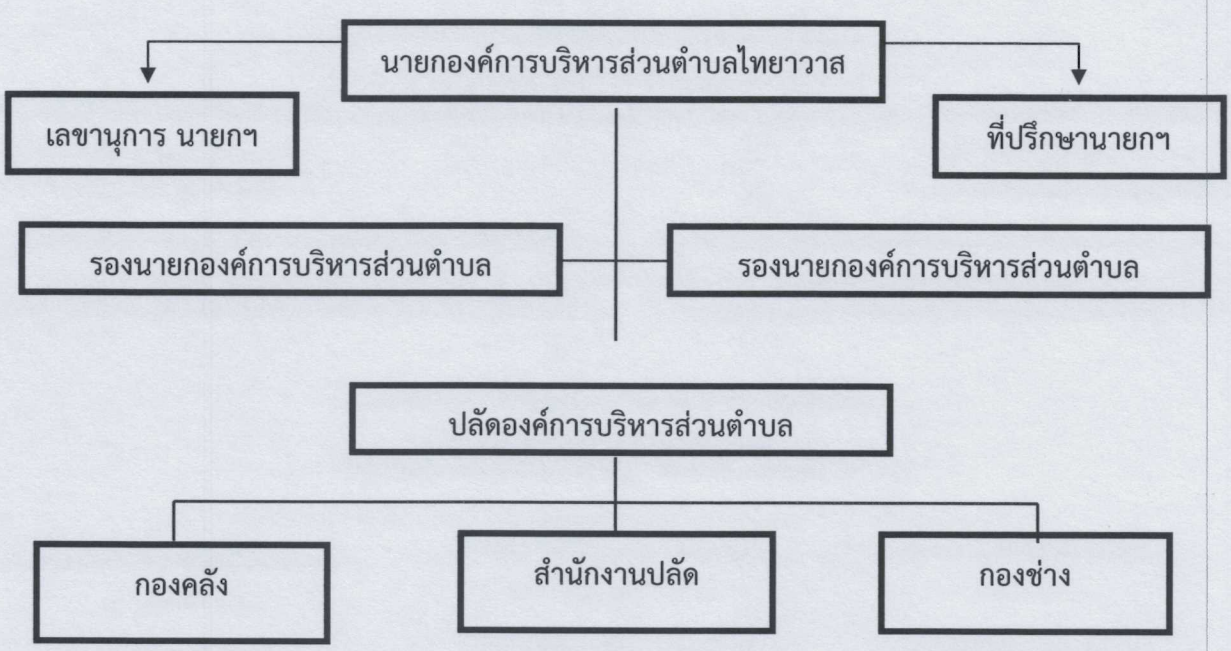
(ฉ) นายบุญเลิศ มาเจริญ ตำแหน่งประธานสภา อบต. หมู่ที่ 3

(ช) นายสุนันท์ หาญโยธา ตำแหน่งประธานสภา อบต. หมู่ที่ 4

(ซ) นางนันทรัตน์ ฉุยเนย ตำแหน่งประธานสภา อบต. หมู่ที่ 4

2) คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมาย ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกฯ 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

แสดงโครงสร้างฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส



ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ประกอบด้วย

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ชื่อ – สกุล นายประสาท รับพรพระ
2. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนที่ 1 ชื่อ – สกุล นายสมชาย เรืองรังษี
3. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนที่ 2 ชื่อ–สกุล นายมาโนชญ์ โอ้ยนาสวน
4. เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ชื่อ – สกุล นายบุญชู ประสิทธิแพทย์

ตารางที่แสดงจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านท่าตลาด	220	247	467
หมู่ที่ 2 บ้านท้ายคุ้ง	218	283	501
หมู่ที่ 3 บ้านคลองสวนหมาก	262	298	560
หมู่ที่ 4 บ้านท่าตลาด	440	478	918
รวม	**1,140**	**1,306**	**2,446**

(ที่มา : สถิติของสำนักงานทะเบียนราษฎร์ อำเภอนครชัยศรี ณ เดือนเมษายน 2564)

1.3 ประชากร

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ปัจจุบันมีประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในขณะที่สถิติของงานทะเบียนอำเภอนครชัยศรี ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 มีประชากรทั้งสิ้น 2,940 คน แยกเป็นเพศชาย 1,406 คน เพศหญิง 1,534 คน มีจำนวนครัวเรือน จำนวน 1,133 ครัวเรือน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากรในตำบล 390 คน / ตารางกิโลเมตร

ตารางแสดงจำนวนประชากรตามเพศ และจำนวนครัวเรือนจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่ (บ้าน)	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
1 บ้านท่าตลาด	259	305	564	287
2 บ้านท้ายคุ้ง	271	321	592	214
3 บ้านคลองสวนหมาก	321	343	664	244
4 บ้านท่ามอญ	555	567	1,122	388
รวมทั้งสิ้น	**1,406**	**1,536**	**2,942**	**1,133**

(ที่มา : สถิติของสำนักงานทะเบียน อำเภอนครชัยศรี ในเดือนเมษายน พ.ศ.2564)

ตารางแสดงจำนวนประชากรจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
อายุระหว่างน้อยกว่า 1 ปี - 3 ปี	53	48	101
อายุระหว่าง 4 ปี - 10 ปี	102	85	187
อายุระหว่าง 11 ปี - 20 ปี	175	140	315
อายุระหว่าง 21 ปี - 30 ปี	197	160	357
อายุระหว่าง 31 ปี - 40 ปี	199	192	391
อายุระหว่าง 41 ปี - 50 ปี	220	239	459
อายุระหว่าง 51 ปี - 60 ปี	214	274	488
อายุระหว่าง 61 ปี - 70 ปี	148	209	357
อายุระหว่าง 71 ปีขึ้นไป	109	189	298
รวมทั้งสิ้น	**1,417**	**1,536**	**2,953**

1.5 สภาพทางสังคม

1.5.1 การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส มีสถานศึกษาในเขตพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนวัดไทยาวาส (นิลดำพิทยานุสรณ์) สถานศึกษาของรัฐ มีเด็กนักเรียน จำนวน 97 คน

2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส จำนวน 1 แห่ง มีเด็กเล็ก จำนวน 20 คน และผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน นักการภารโรง จำนวน 1 คน

1.5.2 สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดไทยาวาส จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 3 มีจำนวนบุคลากรในสังกัด จำนวน 4 คน ข้าราชการ 2 คน และลูกจ้างเงินบำรุง จำนวน 2 คน กิจกรรม สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดไทยาวาส แบ่งเป็นประเภทงาน ได้ดังนี้

(1) งานรักษาพยาบาล

ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลไทยาวาสป่วยเป็นโรคต่างๆซึ่งจากการสำรวจข้อมูลจำนวนผู้ป่วยในพื้นที่ตำบลไทยาวาสของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดไทยาวาส จำแนกตามหมู่ และโรค ดังนี้

ตารางแสดงจำนวนผู้ป่วยแต่ละหมู่บ้านจำแนกประเภทโรค

ที่	ประเภทโรค	หมู่ที่ 1		หมู่ที่ 2		หมู่ที่ 3		หมู่ที่ 4	
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)
1	โรคความดันโลหิตสูง	12	18	17	25	23	29	30	49
2	โรคเบาหวาน	2	7	2	4	1	1	7	6
3	โรคความดันโลหิตสูง,เบาหวาน	24	41	25	42	32	41	47	100
4	โรคซึมเศร้า	1	-	-	-	-	1	-	-
5	โรคหัวใจ	1	-	1	1	1	-	1	1
6	วัณโรค	1	-	1	-	1	1	3	1
7	โรคปอด	1	-	-	-	-	-	-	1
8	โรคหอบหืด	-	2	2	3	1	1	5	7
รวม		41	63	48	74	59	73	93	165
รวมทั้งสิ้น		164		112		132		258	

(2) งานส่งเสริมสุขภาพ

- งานวางแผนครอบครัว
- งานอนามัยแม่และเด็ก
- งานส่งเสริมวัยเด็ก
- งานส่งเสริมวัยทำงาน
- งานส่งเสริมวัยเจริญพันธ์
- งานส่งเสริมผู้สูงอายุ

(3) งานโภชนาการ

(4) จำนวนผู้พิการ จำนวน 99 คน

(5) งานอนามัยโรงเรียน

(6) งานควบคุมโรคติดต่อ

- งานโรคเอดส์
- งานระบาดวิทยา
- งานวัณโรค

(7) งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค

- การให้วัคซีนในเด็ก
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ตามฤดูกาล
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคคอตีบและบาดทะยัก

(8) งานสุขศึกษาประชาสัมพันธ์

(9) งานทันตกรรม

(10) งานควบคุมป้องกันโรคไม่ติดต่อ

- งานเบาหวาน ความดัน
- งานมะเร็งปากมดลูกและเต้านม

1.5.3 อาชญากรรม

ตำบลไทยาวาสอยู่ในความดูแล และรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอนครชัยศรี ตำบลไทยาวาสไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาของตำบลไทยาวาสที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้ง

สัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือ การทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุ่นแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

1.5.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชน ตำบลไทยาวาสยังมีผู้ค้า และผู้เสพอยู่ในช่วงวัยรุ่นถึงวัยกลางคน แต่ไม่มากเท่าที่ควร การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี

1.5.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาสได้ส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ โดยสนับสนุนให้ได้รับเบี้ยยังชีพต่อ/คน/เดือน ดังนี้

- ผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 629 คน โดยจำแนกได้ดังนี้

อายุ 60 – 69 ปี จำนวน 369 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 600 บาท/คน/เดือน

อายุ 70 – 79 ปี จำนวน 165 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 700 บาท/คน/เดือน

อายุ 80 – 89 ปี จำนวน 78 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 800 บาท/คน/เดือน

อายุ 90 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 1,000 บาท/คน/เดือน

- คนพิการ จำนวน 99 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 800 บาท/คน/เดือน

- ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 3 คน ได้รับเบี้ยยังชีพ 500 บาท/คน/เดือน

นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาสได้ส่งเสริม และให้ความช่วยเหลือประชาชน ที่ประสบสาธารณภัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลตามความเหมาะสม รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ สนับสนุนครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ และอื่นๆ ตามแผนงาน/โครงการ กิจกรรมที่ชุมชนร้องขอเพื่อพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

1.6. ระบบบริการพื้นฐาน

1.6.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาสอยู่ห่างจากตัวจังหวัดนครปฐม ประมาณ 15 กิโลเมตร มีเส้นทางคมนาคม 2 ทาง คือ ทางบก และทางน้ำ ปัจจุบันใช้ทางบกเป็นส่วนใหญ่ เพราะสะดวกรวดเร็ว การคมนาคมติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ มีถนนลาดยางถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนหินคลุก ถนนลูกรังเชื่อมโยงติดต่อกันทั่วทั้งตำบล สามารถเดินทางได้โดยสะดวก มีเส้นทางรถประจำทางจากกรุงเทพฯ – จังหวัดนครปฐม โดยอำเภอนครชัยศรีเป็นอำเภอที่เป็นเส้นทางผ่านเข้าสู่ตัวจังหวัดนครปฐม ทำให้การเดินทางสะดวก และมีรถประจำทางจากตำบลไทยาวาส - จังหวัดนครปฐม โดยมีถนนสายหลักที่ใช้ในการคมนาคม / ขนส่ง คือ ถนนนครชัยศรี – ศาลายา (ทางหลวงชนบท หมายเลข นฐ 4006) และถนนนครชัยศรี – พุทธมณฑล สาย 7 (ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3235)

1.6.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งงบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

1.6.3 การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลมีกิจการประปาสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ ประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงในการดำเนินการ ปัจจุบันตำบลไทยาวาสยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสามารถที่จะจัดหาน้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ การแก้ปัญหาคือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในทันที

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ได้จัดหาให้บริการน้ำเพื่อการอุปโภคระบบหอถังประปา จำนวน 16 แห่ง ขนาดความจุรวมทั้งสิ้น 319 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้มีจำนวน 1,117 ครัวเรือน โดยแยกได้ดังนี้

- หมู่ที่ 1 จำนวน 4 แห่ง ขนาดความจุ 77 ลูกบาศก์เมตร
- หมู่ที่ 2 จำนวน 4 แห่ง ขนาดความจุ 74 ลูกบาศก์เมตร
- หมู่ที่ 3 จำนวน 5 แห่ง ขนาดความจุ 90 ลูกบาศก์เมตร
- หมู่ที่ 4 จำนวน 5 แห่ง ขนาดความจุ 78 ลูกบาศก์เมตร

(ที่มา:กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ประจำปีงบประมาณ2564)

1.6.4 ไปรษณีย์ หรือการสื่อสาร หรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

พื้นที่ตำบลไทยาวาสมีตู้ไปรษณีย์ จำนวน 2 แห่ง การสื่อสารและการนำเสนอข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ อีกทั้งยังมีเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส www.thaiyawas.go.th เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับประชากรในเขตตำบลไทยาวาสและบุคคลทั่วไปได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และมีระบบประชาสัมพันธ์เสียงไร้สายครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

1.7. ด้านเศรษฐกิจ

1.7.1 การเกษตร

ประชากรในเขตตำบลไทยาวาส ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ส้มโอ ผักสวนครัว เป็นต้น ดังนี้

ลำดับที่	หมู่บ้าน	พื้นที่ทางการเกษตร
1	บ้านท่าตลาด	363 ไร่ 1 งาน 26 ตารางวา
2	บ้านท้ายคุ้ง	532 ไร่ 91 ตารางวา
3	บ้านคลองสวนหมาก	692 ไร่ 93 ตารางวา
4	บ้านท่ามอญ	801 ไร่ 59 ตารางวา

1.7.2 การประมง

ประชากรในเขตตำบลไทยาวาส มีพื้นที่ในการประกอบอาชีพเลี้ยงปลา เลี้ยงกุ้ง ดังนี้

ลำดับที่	หมู่บ้าน	พื้นที่ทางการเกษตร
1	บ้านท่าตลาด	10 ไร่ 1 งาน 78 ตารางวา
2	บ้านท้ายคุ้ง	12 ไร่
3	บ้านคลองสวนหมาก	4 ไร่ 64 ตารางวา
4	บ้านท่ามอญ	5 ไร่

1.7.3 การปศุสัตว์

ประชากรในเขตตำบลไทยาวาส ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ เช่น เป็ด ไก่ เป็นต้น ดังนี้

ลำดับที่	หมู่บ้าน	พื้นที่ทางการเกษตร
1	บ้านท่าตลาด	34 ไร่ 94 ตารางวา
2	บ้านท้ายคุ้ง	-
3	บ้านคลองสวนหมาก	5 ไร่ 1 งาน 10 ตารางวา
4	บ้านท่ามอญ	-

6.4 การบริการ

- โรงแรม จำนวน 1 แห่ง

- โฮมสเตย์	จำนวน	3	แห่ง
- ธนาคาร	จำนวน	-	แห่ง
- ร้านจำหน่ายอาหาร	จำนวน	16	แห่ง
- โรงภาพยนตร์	จำนวน	-	แห่ง
- โรงพยาบาล	จำนวน	1	แห่ง

1.7.5 การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาสที่สำคัญคือ เส้นทางปั่นจักรยานตำบลไทยาวาส พิพิธภัณฑ์นกฮูก สักการะองค์หลวงพ่อโตอายุราว 880 ปี หลวงพ่อย้อยวัดไทยาวาส (ท่ามอญ) เรือนเครือวัลย์ศุขอาศรม ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวัดไทยาวาส และการท่องเที่ยวเชิงเกษตร แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้เคียงและสามารถใช้เส้นทางในเขตตำบลไทยาวาสผ่านไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ ได้แก่

1. องค์พระปฐมเจดีย์
2. พระราชวังสนามจันทร์
3. ตลาดน้ำดอนหวาย
4. วัดไร่ขิงพระอารามหลวง
5. พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งไทย
6. เจษฎาเทคนิคมิวเซียม
7. ตลาดท่านา ฯลฯ

1.7.6 การอุตสาหกรรม

ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาสได้มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ มีการดำเนินการด้านอุตสาหกรรม มีทั้งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จำนวนแรงงานส่วนมากเป็นประชากรแฝง คือแรงงานที่เข้ามาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม หรือสถานที่อื่นๆ โดยไม่มีการแจ้งย้ายเข้า

จำนวนสถานประกอบการอุตสาหกรรมในเขตตำบลไทยาวาส จำแนกตามกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1. กิจการที่เกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม น้ำดื่ม จำนวน 2 แห่ง
   1) บริษัท น้ำมันพืชไทย จำกัด (มหาชน)

2) บริษัท บูโอโน่ (ประเทศไทย) จำกัด

2. กิจการที่เกี่ยวกับการเกษตร (สวนกล้วยไม้) จำนวน 3 แห่ง

3. กิจการที่เกี่ยวกับโลหะหรือแร่ จำนวน 3 แห่ง

1) ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ.วี.กลาส

2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เค.คอนสตรัคชั่น

3) บริษัท ทริปเปิลทรี จำกัด

4. กิจการอื่นๆ จำนวน 8 แห่ง

1) บริษัท พี.เอส.พี ป.แสงทอง การพิมพ์ จำกัด(โรงพิมพ์)

2) บริษัท ฟีนิกซ์ กระดาษไทย จำกัด (โรงพิมพ์)

3) บริษัท ศรีมิตร อินดัสทรี จำกัด (หมวกกันน็อค)

4) บริษัท พงศกร กลการ จำกัด (ตีเส้นจราจร)

5) ทีเอเค โพรดัคส์แอนด์เซอร์วิส (โรงงานเฟอร์นิเจอร์)

6) บริษัท เค.ยู พาวเวอร์ (โรงงานปลั๊กไฟ)

7) นายเกษม แป้นประหยัด (จำหน่ายไม้ประดับ)

8) นายนฤพนธ์ เพิ่มกุศล (จำหน่ายไม้ประดับ

1.7.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1.7.7.1 การพาณิชย์

1) สถานประกอบการด้านพาณิชยกรรม

- สถานีจำหน่ายเชื้อเพลิง	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	จำนวน	12	แห่ง

2) สถานประกอบการพาณิชย์

- สถานธนานุบาล	จำนวน	-	แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์	จำนวน	-	แห่ง

3) สถานประกอบการด้านบริการ

- โรงแรม	จำนวน	3	แห่ง
- ธนาคาร	จำนวน	-	แห่ง
- ร้านจำหน่ายอาหาร	จำนวน	16	แห่ง
- โรงภาพยนตร์	จำนวน	-	แห่ง
- โรงพยาบาล	จำนวน	1	แห่ง

4) โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 13 แห่ง

1.7.7.2 กลุ่มอาชีพ

ตำบลไทยาวาสมีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชน สินค้าทางการเกษตรในพื้นที่เพื่อจำหน่ายสร้างรายได้ให้กับชุมชน โดยกลุ่มอาชีพที่มีการจัดตั้งของตำบลไทยาวาสมีอยู่ 2 กลุ่มอาชีพ ดังนี้

- กลุ่มสตรี จำนวนสมาชิก 88 คน
- กลุ่มกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวนสมาชิก 120 คน

1.7.8 แรงงาน

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/อิสระ เนื่องจากในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาสมีโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่ง ทำให้ประชากรบางส่วนได้ประกอบอาชีพรับจ้างตามสถานประกอบการต่างๆ รองลงมาคือประกอบอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน และประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา ทำสวนส้มโอ ปลูกพืชผักสวนครัว โดยแยกเป็นดังนี้

อาชีพหลักที่สำคัญ	จำนวน (คน)
- เกษตรกรรม	179
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	228
- ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	206
- พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	309
- อิสระ/รับจ้างทั่วไป	1,108
- นักเรียน/นักศึกษา	531
- แม่บ้าน	55
- ว่างงาน	258

1.8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1.8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลไทยาวาสส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และมีวัดจำนวน 1 แห่ง คือ วัดไทยาวาส (ท่ามอญ) ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านท่ามอญ

1.8.2 ประเพณีและงานประจำปี

(1) งานปิดทองหลวงพ่อโตหลวงพ่อย้อย วัดไทยาวาส จัดขึ้นระหว่างวันขึ้น 13 ค่ำ เดือน 5 ถึงวันแรม 4 ค่ำ เดือน 5 ของทุกปี เป็นงานเทศกาลปิดทองหลวงพ่อโต หลวงพ่อย้อยอันเป็นที่เคารพบูชาของท้องถิ่น มีมหรสพและจำหน่ายสิ้นค้าพื้นเมือง

(2) งานประเพณีสงกรานต์ จัดขึ้นระหว่างวันที่ 10 – 17 เมษายน ของทุกปี บริเวณองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส และวัดไทยาวาส มีการทำบุญสรงน้ำพระพุทธรูป ก่อพระเจดีย์ทราย มีการละเล่นพื้นเมือง นมัสการหลวงพ่อโต หลวงพ่อย้อย

(3) งานลอยกระทง จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟู และอนุรักษ์ ประเพณีไทย ภายในงานจัดให้มีการประกวดกระทง โคมแขวน และนางนพมาศ นอกจากนี้ ยังมีมหรสพต่างๆ เช่น ดนตรี การแสดงของเด็ก และเยาวชนตำบลไทยาวาส การจุดพลุ ดอกไม้ไฟ และการแสดงดนตรีไทย เพื่อเป็นงานรื่นเริงประจำปีอีกทางหนึ่ง

(4) งานหล่อเทียนพรรษา จัดขึ้นประจำทุกปี ประมาณเดือนกรกฎาคม โดยมีกิจกรรมหล่อเทียนจำนำพรรษาถวายวัดไทยาวาส

1.8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในตำบลไทยาวาสได้อนุลักษณ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นบ้านด้านดนตรีไทยดั้งเดิมที่ยังคงมีอยู่ปัจจุบัน

ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษากลาง

1.8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในพื้นที่ตำบลไทยาวาสมีผลไม้ขึ้นชื่อ ส้มโอนครชัยศรีที่เป็นสินค้าของที่ระลึก ประกอบด้วยพันธุ์ทองดี และพันธุ์สายน้ำผึ้งที่ขึ้นชื่อ และมีชื่อเสียงระดับประเทศ และมีการส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ

1.9. ทรัพยากรธรรมชาติ

1.9.1 แหล่งน้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำท่าจีน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

1.9.2 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของตำบลไทยาวาสส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศมีมลพิษบ้างในบางพื้นที่ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนขยายตัวมากยิ่งขึ้น ปัญหาขยะก็มากขึ้นตามลำดับ การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

1.10. อื่นๆ

1.10.1 การบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่

1.10.1.1 จำนวนประชากรและครัวเรือนจำแนกตามหมู่

ปัจจุบันมีประชากรในเขตตำบลไทยาวาสตามสถิติของงานทะเบียนราษฎร์ อำเภอนครชัยศรี ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 มีประชากรทั้งสิ้น 2,940 คน แยกเป็นเพศชาย 1,406 คน เพศหญิง 1,534 คน มีจำนวนครัวเรือน จำนวน 1,133 ครัวเรือน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากรในตำบล 390 คน / ตารางกิโลเมตร โดยแสดงได้ดังต่อไปนี้

1.10.1.2 จำนวนปริมาณขยะมูลฝอยในเขตตำบลไทยาวาส

จากข้อมูลของส่วนขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตราย กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ 2557 ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในเขตตำบลไทยาวาส สามารถคำนวณได้จากอัตราการเกิดขยะในชุมชนแต่ละขนาด ดังนี้

- ชุมชนขนาดใหญ่ (เทศบาลเมือง) = 0.8 กก./คน/วัน
- ชุมชนขนาดกลาง (เทศบาลตำบล) = 0.6 กก./คน/วัน
- ชุมชนขนาดเล็ก (อบต.) = 0.4 กก./คน/วัน

คำนวณได้จากสมการ ดังต่อไปนี้

- ในเขตเทศบาลเมือง (ตัน/วัน)= จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมือง (คน) x อัตราการเกิดขยะในชุมชนขนาดใหญ่ (กก./คน/วัน) / 1,000
- ในเขตเทศบาลตำบล (ตัน/วัน)= จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบล (คน) x อัตราการเกิดขยะในชุมชนขนาดกลาง (กก./คน/วัน) / 1,000
- ในเขต อบต. (ตัน/วัน) = จำนวนประชากรในเขต อบต. (คน) x อัตราการเกิดขยะในชุมชนขนาดเล็ก (กก./คน/วัน) / 1,000

ค่า/เกณฑ์มาตรฐาน ระดับดี น้อยกว่า 0.9 กิโลกรัม/คน/วัน
ระดับปกติ 0.9 - 1.1 กิโลกรัม/คน/วัน
สูงเกินปกติ มากกว่า 1.1 กิโลกรัม/คน/วัน

จากการคำนวณปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากอัตราการเกิดขยะมูลฝอย และจำนวนประชากรตามขนาดของชุมชน ปริมาณขยะมูลฝอยในเขตตำบลไทยาวาส ซึ่งได้ใช้ข้อมูลประชากร ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564 ดังข้อมูลตารางข้างต้นในการคำนวณ พบว่ามีปริมาณขยะมูลฝอย 1.177 ตัน/วัน/ประชากรทั้งตำบล หรือ 0.96 กก./วัน/ครัวเรือน ซึ่งมีอัตราการผลิตขยะมูลฝอยที่ประชากร 1 คน ทำให้เกิดขึ้นใน 1 วัน เท่ากับ 0.40 กิโลกรัม/คน/วัน จากพื้นที่ทั้งหมด 7.53 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 4,706 ไร่ หากคำนวณเป็นรายเดือน และรายปีสามารถแสดงได้ตามตารางดังนี้

จำนวนประชากร	จำนวนครัวเรือน	ปริมาณขยะที่เกิดขึ้นจากประชากรทั้งหมด (ตัน/คน)	ปริมาณขยะที่เกิดขึ้นจากครัวเรือน (กก./ครัวเรือน)	อัตราการผลิตขยะรายคน (กก./คน)

(คน) (1)	(2)	วัน (3) = (1)x (0.4)/1, 000	เดือน (4) = (3)x30	ปี = (4)x 12	วัน (5) = (2) /(3)	เดือน (6) = (5)x30	ปี = (6)x12	วัน (7) = (3) /(1)	เดือน (8) = (7)*30	ปี = (8)*12
2,942	1,133	1.177*	35.30	423.65	0.96	28.88	346.54	0.40	12	144

* หมายเหตุ : 1 ตัน เท่ากับ 1,000 กิโลกรัม (1.177 ตัน เท่ากับ 1,177 กิโลกรัม)

1.10.2 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 1 รุ่น 85 คน
- อปพร. จำนวน 1 รุ่น 44 คน
- กลุ่มสตรี จำนวน 1 รุ่น 80 คน
- กลุ่มกองทุนบทบาทสตรี จำนวน 1 รุ่น 60 คน
- กลุ่มกีฬา จำนวน 4 กลุ่ม 100 คน
- กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 4 กลุ่ม 120 คน
- กลุ่ม (อสม.) จำนวน 1 กลุ่ม 40 คน
- กลุ่มการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 รุ่น 60 คน
- กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 1 กลุ่ม 536 คน
- กลุ่มเกษตรกร จำนวน 1 กลุ่ม 150 คน
- กลุ่มส้มโอ จำนวน 1 กลุ่ม 80 คน
- กลุ่มกองทุนสวัสดิการชุมชน จำนวน 1 กลุ่ม 315 คน

1.10.3 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพท้องถิ่น

จำนวนบุคลากร มีจำนวนทั้งสิ้น 39 คน ได้แก่

ข้าราชการ	จำนวน	13	คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน	-	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน	11	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน	15	คน

ตารางแสดงจำนวนข้าราชการจำแนกตามสำนัก/กอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

ประเภท	สำนักปลัด	กองคลัง	กองช่าง
ข้าราชการ	7	4	2
พนักงานจ้างตามภารกิจ	6	3	2
พนักงานจ้างทั่วไป	11	-	4
รวม	24	7	8

โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 1 สำนัก 2 กอง ได้แก่

1) สำนักปลัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ที่ไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด หรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- งานบริหารทั่วไป : งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานประชาสัมพันธ์
- งานนโยบายและแผน
- งานกฎหมายและคดี
- งานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานสาธารณสุข สิ่งแวดล้อมและการอนามัย

2) กองคลัง มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการเงินการบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน การงบประมาณ งานผลประโยชน์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- งานการเงิน
- งานบัญชี
- งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- งานทะเบียนทรัพย์สิน และพัสดุ
- งานตรวจอนุมัติฎีกาและควบคุมงบประมาณ

3) กองช่าง มีหน้าที่ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุง แก้ไข ติดตาม ประเมินผล ติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติโดยควบคุมตรวจสอบดำเนินการ

ต่าง ๆ เกี่ยวกับงานโยธา

- งานออกแบบ และประเมินราคา
- งานควบคุมการก่อสร้าง
- งานประสานสาธารณูปโภค

4) หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในองค์กร
- งานตรวจสอบภายใน

2. การประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

อ้างถึงหนังสือราชการ จากสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท 0809.3/ว380 ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. 2558

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 2 การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ

ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จโครงการดีเด่นตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของ สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท 0809.3/ว380 ดังนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ 10 = คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 95
คุณภาพของการให้บริการระดับ 8 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 90
คุณภาพของการให้บริการระดับ 7 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 85
คุณภาพของการให้บริการระดับ 6 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 80
คุณภาพของการให้บริการระดับ 5 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 75
คุณภาพของการให้บริการระดับ 4 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 70

คุณภาพของการให้บริการระดับ 3 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 65
คุณภาพของการให้บริการระดับ 2 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 60
คุณภาพของการให้บริการระดับ 1 = คะแนนไม่เกินร้อยละ 55
คุณภาพของการให้บริการระดับ 0 = คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

เอกสาร หลักฐาน

เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น

- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

แนวทางการประเมิน

1. คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ
2. กรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย
   1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
   2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
   3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
   4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจาก องค์การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. องค์การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น เสนองานบริการที่จะนำมาประเมินผลจำนวน 4 งานบริการ โดยจะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจหลัก

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (Public Service)

3.1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ

ความหมายของคำว่า การบริการสาธารณะ นั้น มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, 1996) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2529, หน้า 34) การบริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจใด ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อกระจายความมั่นคงไปยังราษฎรอย่างทั่วถึง และยุติธรรม อันจะทำให้ราษฎรทุกคนมีโอกาสอันที่จะใช้สิทธิเสรีภาพทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเพื่อปรับปรุงสวัสดิการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องจัดหาไฟฟ้า ประปา ทำ ถนนหนทาง บริการงานทะเบียนราษฎร ส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ

ประยูร กาญจนดุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สรุปว่าการบริการสาธารณะ (public service) หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครองในความหมายนี้หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเหมือน ๆ กัน

B. M. Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต

(process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

In Joung Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่จะให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้พบว่าการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) (4) ผู้รับบริการ (client groups) จากการศึกษาดังกล่าวจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มี การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการก็มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเป็นไปได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

Macullong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

Willium H. Lvcy, Dennis Gilbert & Gutherie S. Birhead (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้สอย ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (result) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (inputs) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำ ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่ระบบการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บีเอ็มเวอร์มา

เทพศักดิ์ บุญรัตพนธ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำ เข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการบริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำ ถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนอง ความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

3.2. หลักการบริการสาธารณะ

แคทซ์ และดาเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระคำ ศรี, 2540, หน้า 21-22) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้อย่างน่าสนใจ บุคคลทั้งสองได้นำการศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และสามารถทำได้ง่ายด้วย ทั้งนี้โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่มีการสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัย สั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ทุกคนหรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่ถือเขาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าเป็นการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องเน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณา จากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือข่มขู่กริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ

3.3 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

3.3.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เสมอบริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่นการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภค แก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

3.3.2 บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

3.3.2.1 ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.3.2.2 ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ฉะนั้นบริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะโดยตรง

3.3.2.3 การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือเสียสิทธิอย่างใดไม่ได้ เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เช่น รัฐบาลอาจจะมีนโยบายสนับสนุนให้มีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์อย่างจริงจังเพื่อนำผลของการค้นคว้ามาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน รัฐก็สามารถจัดแก้ไขระเบียบบริหารราชการได้ โดยแก้ไขกฎหมายปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ด้วยการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่ เพื่อรับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณะในเรื่องนี้ ตัวอย่างในปี พ.ศ. 2523 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงานขึ้น เป็นต้น

3.3.3 บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่าจะต้องทำให้ติดต่อกันโดยสม่ำเสมอเป็นนิจเพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนัดหยุดงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1. ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในภาพสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากพอสมควรในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ (satisfaction) ได้มีนักวิชาการ และผู้สนใจได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ออสแคมป์ (Oskamps อ้างใน กนกพรรณ ธีระดำศรี, 2540, หน้า 23) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย

1. ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัย ดังกล่าวจะเห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (expect theories) ตามความคาดหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (value theories)

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สมพร ตั้งสะสม (2537, หน้า 14) ให้ความหมายของความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

หลุย จำปาเทศ (2538, หน้า 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

เชลลีย์ (Shelly, 1975, pp. 350-355) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตามแบบฉบับของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วรูม (Vroom, 1964, p. 6) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

Chaplin (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 13) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงาน และองค์การต่าง ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีต่อการรับรู้สภาพของการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งความคาดหวัง (expectation) ต่อไปในอนาคตด้วย

John D. Millet (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 17) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน (equitable service) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า

2. การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา (timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ

3. การให้บริการที่มากพอ (ample service) คือการให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการที่สม่ำเสมอไม่ขาดหายค้างคา

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากคำกล่าวข้างต้น ที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลายประการ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการ

4.2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 35-38) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) โดยมาสโลว์ชี้ว่าความต้องการจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ กันมาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้การจัดลำดับขั้นความต้องการของคนนั้นมี 5 ขั้น ตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological need) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (safe and security need) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (social and love need) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในสองขั้นต้นจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการ การยอมรับและยกย่อง (esteem need) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self actualization need) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือต้องการทุกอย่าง

4.3. ปัจจัยแห่งความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552-553 อ้างถึงใน พรพรรณ เกิดในมงคล, 2542, หน้า 25-26) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับการมาใช้บริการ

2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

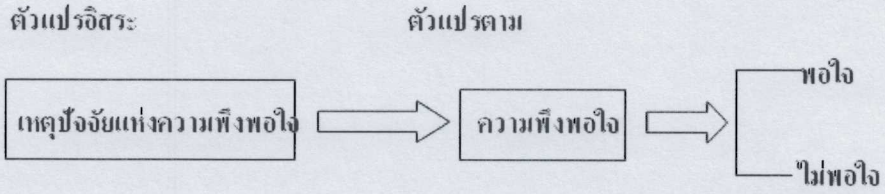
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

การศึกษาระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานหรือบริการ ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ หรือไม่มีความรู้สึกใด ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากได้รับประเมินแล้ว เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว ประการต่อมาคือการค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ คือ การหาสาเหตุของการมีความรู้สึกว่าเป็นเพราะอะไร จึงพอใจและไม่พอใจ

กรอบแนวความคิดในการศึกษาจะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังนี้



จากความหมายดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ในการบริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นเป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งชี้วัดได้ว่าการบริการสาธารณะดังกล่าวประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

4.4. การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

4.4.1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4.4.2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองตอบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระดำศรี, 2540, หน้า 24) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของ

การบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจของประชาชน

พาราดูแมน และบาลี (Paradurman Zeithal & Barry อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ , 2535, หน้า 14-15) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ
   1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (response) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
   2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
   2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
   3.1 ความสามารถในการบริการ
   3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
   3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
   4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
   4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
   4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
   4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
   5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
   5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
   5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
   6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
   6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (probity)

8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำ แนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับของมติต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน

2. ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่

3. การทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

ฟิดซ์เจอรัลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerld and Durant อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระดำศรี, 2540, หน้า 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้น โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954, p. 357) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ แต่ความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)

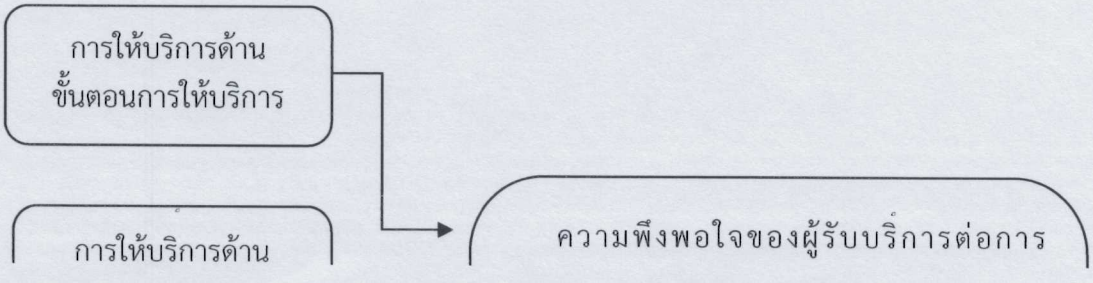
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continue service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

โดยสรุปแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐควรครอบคลุมสาระสำคัญ ดังนี้ 1) การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ 3) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจนั้นมีหลายประการมีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ตลอดจนสภาพการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพด้วยความพึงพอใจในการบริการขององค์กรทุกองค์กรนั้น ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือไม่ และเป็นตัวชี้วัดถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยวัดที่ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรท้องถิ่นจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิด



บทที่ ๓
วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในบทนี้เป็นการเสนอวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือในการประเมิน การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติ ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในงานดังต่อไปนี้ (ข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส)

๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ จำนวน ๔๐๙ คน

๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท จำนวน ๑๖๕ คน

๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา จำนวน ๙ คน

๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน จำนวน ๖ คน

ตัวอย่าง

การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

การวิจัยประเมินนี้ผู้ประเมินกำหนดจำนวนตัวอย่างจากสูตรการคำนวณขนาดของตัวอย่าง ของ ยามาเน่ (Yamane, อ้างถึงใน สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, ๒๕๔๙) ดังตารางที่ ๓.๑

$$n = \frac{N}{๑ + N (e)^{๒}}$$

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ $\pm$ ๕ % (๐.๐๕)

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในแต่ละงาน

งานที่ประเมิน	ประชากร	ตัวอย่าง
การให้บริการจัดเก็บขยะ	๔๐๙	๒๐๒

การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท	๑๖๕	๑๑๖
การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	๙	๗
การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน	๖	๖

การสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการให้บริการจัดเก็บขยะ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา และการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน เป็นงานที่เจาะจงกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จากรายชื่อทะเบียนผู้รับบริการในแต่ละงาน ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) ให้ได้ตามจำนวนตัวอย่างของแต่ละงาน และเก็บข้อมูลโดยพิจารณาความสมัครใจในการตอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ซึ่งพัฒนาเป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความชัดเจนของข้อความ ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕ ท่าน ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (items) ที่มีค่า IOC=๐.๕ ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงข้อรายการนั้นมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่จะวัด ดังนี้

+๑ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

๐ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

-๑ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

จากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ลงความคิดเห็นแล้วมาวิเคราะห์ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องรวมทั้งแก้ไข ปรับปรุง ให้เรียบร้อยตามคำแนะนำที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ไว้ โดยคำนวณได้ตามสูตร ดังนี้

จากสูตร $IOC = \frac{\Sigma R}{N}$

ΣR = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่าน พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า ๐.๕ ทุกข้อ

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน ๒ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในงานบริการดังต่อไปนี้ ๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ ๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน โดยทุกงานบริการจะครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละข้อแสดงระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบสำรวจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ๕ ระดับ มีการให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ส่วนที่ ๒ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยการประเมิน และนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ โดยจะสอบถามตัวอย่างก่อนเก็บข้อมูลว่าต้องเคยมารับบริการจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในงานบริการที่ประเมิน ซึ่งการสำรวจและครั้งนี้อยู่ภายใต้การควบคุมของทีมอาจารย์ผู้ประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตาราง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ประเมินใช้ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รวมทั้ง การแจกแจงความถี่ (frequency) ทั้งภาพรวม และรายด้าน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. ๒๕๕๘ ในมิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้กำหนดรายละเอียด ดังต่อไปนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐ = คะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๙๕

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๙๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๗ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๖ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๕ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๔ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๓ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๒ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑ = คะแนนไม่เกินร้อยละ ๕๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๐ = คะแนนน้อยกว่าร้อยละ ๕๐

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ได้กำหนดเกณฑ์แบ่งระดับการวัดความพึงพอใจ (Best, ๑๙๖๔, p. ๑๘๒) แบ่งเป็นช่วง แต่ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการนับคะแนนความผู้พึงพอใจ

๑. นับเฉพาะจำนวนผู้ตอบค่าระดับคะแนน ๔ = ความพึงพอใจมาก และระดับคะแนน ๕ = ความพึงพอใจมากที่สุด มาใช้ในการคำนวณหาค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก และมากที่สุด

๒. ตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (n) ๓๙๕ คน ผลคำตอบ ๑ ข้อ ดังตารางที่ ๓.๒

ตารางที่ ๓.๒ แสดงตัวอย่างการนับจำนวนผู้มีความพึงพอใจรายข้อ

n=๓๙๕

ความพึงพอใจต่องานด้านการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนในตำบลหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการดำเนินงาน	๐	๐	๖๕	๒๕๕	๗๕

จากตารางที่ ๓.๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลความพึงพอใจในบริการในระดับมาก ๒๕๕ คน และในระดับมากที่สุด ๗๕ คน รวมเป็น ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การ

ประเมินผลความพึงพอใจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อนี้มีคะแนนคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ ๗

๓. ตัวอย่างผลประเมินความพึงพอใจรายด้าน จากกลุ่มตัวอย่าง ๓๙๕ คน นำคะแนนร้อยของทุกข้อมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนข้อของแต่ละด้าน ดังตารางที่ ๓.๔

ตารางที่ 3.4 แสดงตัวอย่างผลประเมินความพึงพอใจรายด้าน

n=395

ความพึงพอใจต่องานด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนในตำบล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนในตำบลหรือมีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการดำเนินงาน	4.29	0.64	ปานกลาง	85.8	8
2. ระยะเวลาในการก่อสร้าง ซ่อมแซมถนนในตำบล เหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.46	0.55	ปานกลาง	89.1	8
3. ขั้นตอนการดำเนินการ มีความโปร่งใส และความเสมอภาค	4.28	0.52	ปานกลาง	85.5	8
4. การดำเนินงานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	3.92	0.70	ปานกลาง	78.4	7
5. การดำเนินงานมีมาตรฐาน	4.14	0.76	ปานกลาง	82.7	7
ภาพรวม	**4.22**	**0.74**	**ปานกลาง**	**84.3**	**7**

จากตารางที่ 3.4 พบว่าในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.3 มีคะแนนคุณภาพของการให้บริการระดับ 7

๓. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในแต่ละภาระงาน และนำมาคำนวณด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

๑ การให้บริการจัดเก็บขยะ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๒ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓ การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๔ การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๕ สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

สัญญลักษณ์ทางสถิติ

สัญญลักษณ์ทางสถิติ ของค่าสถิติ (Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยดังนี้

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
f	=	การแจกแจงความถี่ (frequency)

๑ การให้บริการจัดเก็บขยะ

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานการให้บริการจัดเก็บขยะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานการให้บริการจัดเก็บขยะ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึง

พอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บขยะ

n=๒๐๒

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บขยะ	$\overline{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.88	0.61	มากที่สุด	97.54	10
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการจัดเก็บขยะ	4.83	0.52	มากที่สุด	96.62	10
๓. ระยะเวลาในการจัดเก็บขยะให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.85	0.70	มากที่สุด	96.94	10
๔. ขั้นตอนการจัดเก็บขยะ มีความโปร่งใสและความเสมอภาค	4.82	96.53	มากที่สุด	96.49	10
๕. การดำเนินงานจัดเก็บขยะ เป็นไปตามที่สาธารณสุขกำหนด	4.84	96.91	มากที่สุด	96.87	10
ภาพรวม	**4.84**	**0.61**	**มากที่สุด**	**96.89**	**10**

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บขยะ (ต่อ)

n=๒๐๒

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บขยะ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการจัดเก็บขยะเช่น ผ่านผู้นำ บอร์ดประกาศ จดหมาย หอกระจายข่าว	4.81	0.68	มากที่สุด	96.22	10
๒. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์	4.76	0.73	มากที่สุด	95.15	10
๓. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการจัดเก็บขยะ เช่น มีถังขยะบริเวณหลายจุด	4.81	0.82	มากที่สุด	96.29	10
๔. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการจัดเก็บขยะ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำ	4.77	0.73	มากที่สุด	95.43	10
5. มีช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับจัดเก็บขยะ ทาง ออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook	4.77	0.71	มากที่สุด	95.32	10
ภาพรวม	**4.78**	**0.66**	**มากที่สุด**	**95.68**	**10**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.82	0.69	มากที่สุด	96.31	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี	4.86	0.66	มากที่สุด	97.19	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.84	0.58	มากที่สุด	96.74	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมทันท่วงที	4.82	0.83	มากที่สุด	96.45	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	4.83	0.78	มากที่สุด	96.62	10
ภาพรวม	**4.83**	**0.71**	**มากที่สุด**	**96.66**	**10**

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บขยะ (ต่อ)

n=๒๐๒

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บขยะ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะนนคุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของถังขยะ	4.83	0.65	มากที่สุด	96.53	10
๒. ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการ**จัดเก็บขยะ**	4.85	0.69	มากที่สุด	96.91	10
๓. คุณภาพ และความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการ **จัดเก็บขยะ**	4.83	0.73	มากที่สุด	96.65	10
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.78	มากที่สุด	96.37	10
๕. มีสื่อแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการ**จัดเก็บขยะ** เช่น หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล	4.82	0.75	มากที่สุด	96.34	10
ภาพรวม	**4.83**	**0.77**	**มากที่สุด**	**96.56**	**10**
โดยภาพรวมทุกด้าน	**4.82**	**0.69**	**มากที่สุด**	**96..45**	**10**

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการจัดเก็บขยะ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$=4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.89 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.66 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$=4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานการให้บริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในดังตารางที่ ๔.๒

ตารางที่ ๔.๒ แสดงผลข้อเสนอแนะในานการให้บริการจัดเก็บขยะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บขยะสม่ำเสมอดี	๖
- ค่าเก็บขยะมีความเหมาะสมไม่แพงเกินไป	๖
- ควรเพิ่มวันเก็บขยะ	๒

๒ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ ๔.๓

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท

n=๑๑๖

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.87	0.63	มากที่สุด	97.41	10
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการดำเนินงาน	4.87	0.76	มากที่สุด	97.37	10
๓. เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.79	0.65	มากที่สุด	95.71	10
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.81	0.68	มากที่สุด	96.29	10
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.82	0.74	มากที่สุด	96.45	10
ภาพรวม	**4.83**	**0.69**	**มากที่สุด**	**96.65**	**10**

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท (ต่อ)

n=๑๑๖

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท	$\overline{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ บอร์ดประกาศ จดหมาย หอกระจายข่าว	4.82	0.41	มากที่สุด	96.34	10
๒. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ไปเสียภาษีเอง มีคนมาเก็บที่บ้าน	4.82	0.52	มากที่สุด	96.32	10
๓. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์	4.79	0.52	มากที่สุด	95.73	10
๔. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำ	4.79	0.68	มากที่สุด	95.71	10
๕. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.78	0.57	มากที่สุด	95.52	10
ภาพรวม	**4.80**	**0.74**	**มากที่สุด**	**95.92**	**10**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.79	0.44	มากที่สุด	95.81	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี	4.86	0.63	มากที่สุด	97.18	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.83	0.69	มากที่สุด	96.65	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันท่วงที	4.82	0.64	มากที่สุด	96.41	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	4.84	0.56	มากที่สุด	96.74	10
ภาพรวม	**4.83**	**0.62**	**มากที่สุด**	**96.56**	**10**

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท (ต่อ)

n=๑๑๖

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม	4.77	0.56	มากที่สุด	95.39	10
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.76	0.71	มากที่สุด	95.21	10
๓. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.78	0.62	มากที่สุด	95.64	10
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.58	มากที่สุด	96.18	10
๕. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ**จัดเก็บภาษีทุกประเภท** ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล	4.76	0.64	มากที่สุด	95.28	10
ภาพรวม	**4.78**	**0.63**	**มากที่สุด**	**95.54**	**10**
โดยภาพรวมทุกด้าน	**4.81**	**0.57**	**มากที่สุด**	**96.17**	**10**

จากตารางที่ ๔. พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการการจัดเก็บภาษีทุกประเภท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.17 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.65 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$=4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานการให้บริการการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ดังตารางที่ ๔.๔

ตารางที่ ๔.๔ แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกันเอง มีน้ำใจดีมาก	๑๖
- ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	๕
- มีช่องทางการจ่ายที่หลากหลาย	๖

๓. การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา จากกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 7 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ ๔.๕

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา

n=๗

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.80	0.68	มากที่สุด	95.95	10
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการขออนุญาตใช้น้ำประปา	4.82	0.74	มากที่สุด	96.49	10
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องการขออนุญาตใช้น้ำประปา กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.77	0.72	มากที่สุด	95.37	10
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.79	0.61	มากที่สุด	95.87	10
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสและเป็นไปตาม กฎหมายกำหนด	4.80	0.69	มากที่สุด	95.94	10
ภาพรวม	**4.80**	**0.67**	**มากที่สุด**	**95.92**	**10**

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา (ต่อ)

n=๗

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว	4.84	0.72	มากที่สุด	96.72	10
2. มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์	4.77	0.65	มากที่สุด	95.34	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	4.81	0.67	มากที่สุด	96.19	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน	4.77	0.67	มากที่สุด	95.36	10
5. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.73	0.67	มากที่สุด	94.62	9
ภาพรวม	**4.78**	**0.47**	**มากที่สุด**	**95.65**	**10**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.83	0.74	มากที่สุด	96.65	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี	4.91	0.72	มากที่สุด	98.18	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.84	0.61	มากที่สุด	96.81	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันท่วงที	4.84	0.69	มากที่สุด	96.74	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	4.87	0.73	มากที่สุด	97.41	10
ภาพรวม	**4.86**	**0.62**	**มากที่สุด**	**97.16**	**10**

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา (ต่อ)

n=๗

ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะและเหมาะสม	4.76	0.68	มากที่สุด	95.24	10
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.77	0.66	มากที่สุด	95.36	10
๓. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.78	0.67	มากที่สุด	95.53	10
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.78	0.73	มากที่สุด	95.51	10
๕. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงาน**ขออนุญาตใช้น้ำประปา**ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร	4.75	0.69	มากที่สุด	94.95	9
ภาพรวม	**4.77**	**0.58**	**มากที่สุด**	**95.32**	**10**
โดยภาพรวมทุกด้าน	**4.80**	**0.63**	**มากที่สุด**	**96.01**	**10**

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.01 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$=4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$= 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$=4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ดังตารางที่ ๔.๖

ตารางที่ ๔.๖ แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือดีมาก	๖
- ขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก	๓
- ค่าน้ำเหมาะสม	๕

๔ การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในงานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้าน

ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ ๔.๗

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

n=๖

ความพึงพอใจต่อ งานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	0.62	มากที่สุด	94.37	9
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการขออนุญาตขุดดินถมดิน	4.74	0.69	มากที่สุด	94.82	9
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.72	0.71	มาก	94.48	9
๔. ระยะเวลาในการขออนุญาตขุดดินถมดินเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.71	.0.82	มาก	94.25	9
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใสเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.69	0.63	มากที่สุด	93.84	9
ภาพรวม	**4.72**	**0.57**	**มากที่สุด**	**94.35**	**9**

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน (ต่อ)

n=๖

ความพึงพอใจต่อ งานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ จดหมาย หอกระจายข่าว ติดประกาศทางบอร์ด	4.71	0.65	มากที่สุด	94.12	9
๒. มีช่องทางการติดต่อ**ขออนุญาตขุดดินถมดิน** ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์นัดหมาย	4.71	0.56	มาก	94.24	9
๓. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.73	0.57	มาก	94.57	9
๔. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผ่านผู้นำ	4.72	0.70	มากที่สุด	94.31	9
5. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.70	0.74	มากที่สุด	93.98	9
ภาพรวม	**4.71**	**0.62**	**มากที่สุด**	**94.24**	**9**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.74	0.54	มากที่สุด	94.84	9
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี	4.78	0.71	มากที่สุด	95.65	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.77	0.58	มากที่สุด	95.35	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันท่วงที	4.76	0.65	มากที่สุด	95.23	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ	4.74	0.66	มากที่สุด	94.87	4
ภาพรวม	**4.76**	**0.68**	**มากที่สุด**	**95.19**	**10**

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน (ต่อ)

n=๖

ความพึงพอใจต่อ งานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม	4.74	0.74	มากที่สุด	94.83	9
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการขออนุญาตขุดดินถมดิน	4.73	0.63	มากที่สุด	94.56	9
๓. อุปกรณ์ในการขออนุญาตขุดดินถมดิน มีคุณภาพ และทันสมัย	4.72	0.52	มากที่สุด	94.47	9
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.80	มากที่สุด	94.44	9
๕. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการขออนุญาตขุดดินถมดิน ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร	4.72	0.58	มากที่สุด	94.35	9
ภาพรวม	4.73	**0.51**	**มากที่สุด**	**94.53**	9
โดยภาพรวมทุกด้าน	**4.73**	**0.52**	**มากที่สุด**	**94.58**	9

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.58 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$=4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.19 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$=4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.53 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ9 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$=4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$=4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.24 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ดังตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ แสดงผลข้อเสนอแนะในงานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดีเป็นมิตรมีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี	๔
- มีขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก	๒

๕. สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ดังตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ แสดงผลประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมในแต่ละงานบริการที่ประเมิน

งานบริการที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		แปลผลความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนคุณภาพ
	$\bar{X}$	S.D.			

๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ (n=๒๐๖)	๔.๘๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๙๖.๔๕	๑๐
๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท (n=๑๑๖)	๔.๘๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๖.๑๗	๑๐
๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา (n=๗)	๔.๘๐	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๖.๐๑	๑๐
๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน (n=๖)	๔.๗๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๔.๕๘	๙
ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	**๔.๗๙**	**๐.๖๖**	**มากที่สุด**	**๙๕.๘๐**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส มีความพึงพอใจทั้ง ๔ งานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ การให้บริการจัดเก็บขยะ ($\overline{X}$=๔.๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมาคือ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ($\overline{X}$=๔.๘๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ($\overline{X}$=๔.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๑ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ($\overline{X}$=๔.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ ตามลำดับ

๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมทุกงานบริการที่ประเมินพบว่าเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และให้คำแนะนำดี ในทุกงานบริการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

การให้บริการจัดเก็บขยะ

- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บขยะสม่ำเสมอดี
- ค่าเก็บขยะมีความเหมาะสมไม่แพงเกินไป
- ควรเพิ่มวันเก็บขยะ

การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท

- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกันเอง มีน้ำใจดีมาก

- ขั้นตอนการจ่ายไม่ยุ่งยาก
- มีช่องทางเสียภาษีหลากหลาย

การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา

- เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือดีมาก
- ขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก
- ค่าน้ำเหมาะสม

การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

- เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดีเป็นมิตรมีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี
- ขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก

บทที่ ๕
สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ใน ๔ งานบริการ คือ ๑) การให้บริการจัดเก็บขยะ ๒) การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ๓) การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ๔) การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน โดยครอบคลุมความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยาวาส การวิจัยในครั้งนี้ใช้สูตรการคำนวณจำนวนตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage random sampling) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ(judgment sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสำรวจความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้สำรวจ เนื่องจากการดำเนินงานอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด๑๙ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน เพื่อหลีกเลี่ยงการพูดคุยแบบเห็นหน้า ประกอบกับการลงพื้นที่บางแห่งที่ไม่ใช่พื้นที่เสี่ยงโรคโควิด ๑๙จากนั้นนำมาวิเคราะห์ และสรุปผล

สรุปผลการประเมิน

การให้บริการจัดเก็บขยะ

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 202 คน พบว่าผู้ที่รับบริการในงานการให้บริการจัดเก็บขยะ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.89 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.66 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 116 คน พบว่าผู้ที่รับบริการในงานการให้บริการการจัดเก็บภาษีทุกประเภท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.17 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.65 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน พบว่าผู้ที่รับบริการในงานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.01 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10

การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน พบว่าผู้ที่รับบริการในงานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.58 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$=4.76) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$=4.73) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.53 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$=4.72) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$=4.71) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.24 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

สรุปผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ทั้ง 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=๔.๗๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ การให้บริการจัดเก็บขยะ ($\overline{X}$=๔.๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมาคือ การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ($\overline{X}$=๔.๘๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๗ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา ($\overline{X}$=๔.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๑ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน ($\overline{X}$=๔.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๙ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมทุกงานบริการที่ประเมินพบว่าเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และให้คำแนะนำดี มีข้อเสนอแนะดังนี้ **การให้บริการจัดเก็บขยะ** เจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บค่าขยะสม่ำเสมอดี การค่าเก็บขยะมีความเหมาะสมไม่แพงเกินไปแต่ควรเพิ่มวันเก็บขยะ **การให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท** เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกันเอง มีน้ำใจดีมาก ขั้นตอนการจ่ายไม่ยุ่งยาก และมีช่องทางเสียภาษีหลากหลาย **การให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา** เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือดีมาก ขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก และค่าน้ำเหมาะสม **การให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน** เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดีเป็นมิตรมีรอยยิ้มอัธยาศัยดี ส่วนขั้นตอนการขออนุญาตไม่ยุ่งยาก

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
ภาคผนวก ข ทีมดำเนินการประเมิน
ภาคผนวก ค ประวัติหัวหน้าโครงการ
ภาคผนวก ง หนังสือมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยศิลปากร
ภาคผนวก จ ภาพลงพื้นที่

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อบริการในงานการให้บริการจัดเก็บขยะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

การให้บริการจัดเก็บขยะ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการ**จัดเก็บขยะ**					
๓. ระยะเวลาในการ**จัดเก็บขยะ**ให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
๔. ขั้นตอนการ**จัดเก็บขยะ** มีความโปร่งใส และความเสมอภาค					
๕. การดำเนินงาน**จัดเก็บขยะ** เป็นไปตามที่สาธารณสุขกำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ**จัดเก็บขยะ**เช่น ผ่านผู้นำ บอร์ดประกาศ จดหมาย หอกระจายข่าว					
๒. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์					
๓. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการ**จัดเก็บขยะ** เช่น มีถังขยะบริเวณหลายจุด					
๔. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ**จัดเก็บขยะ** เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำ					
5. มีช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ**จัดเก็บขยะ** ทาง ออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมทันท่วงที					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของถังขยะ					
๒. ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการ**จัดเก็บขยะ**					
๓. คุณภาพ และความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการ **จัดเก็บขยะ**					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. มีสื่อแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการ**จัดเก็บขยะ** เช่น หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ....

....

....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีทุกประเภท	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการดำเนินงาน					
๓. เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ บอร์ดประกาศ จดหมายหอกระจายข่าว					
๒. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่นไปเสียภาษีเอง มีคนมาเก็บที่บ้าน					
๓. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์					
๔. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำ					
๕. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันท่วงที					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๓. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ**จัดเก็บภาษีทุกประเภท** ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ....

....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานการให้บริการขออนุญาตใช้น้ำประปา	ระดับความพึงพอใจ

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการ**ขออนุญาตใช้น้ำประปา**					
๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง**การขออนุญาตใช้น้ำประปา** กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และเป็นไปตาม กฎหมายกำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว					
2. มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ**ขออนุญาตใช้น้ำประปา**					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน					
5. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันท่วงที					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๓. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงาน**ขออนุญาตใช้น้ำประปา**ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร					

ส่วนที่ ๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ....

....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่องานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานการให้บริการขออนุญาตขุดดินถมดิน	**ระดับความพึงพอใจ**				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการ**ขออนุญาตขุดดินถมดิน**					

๓. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
๔. ระยะเวลาในการ**ขออนุญาตขุดดินถมดิน** เหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
๕. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ จดหมาย หอกระจายข่าว ติดประกาศทางบอร์ด					
๒. มีช่องทางการติดต่อ**ขออนุญาตขุดดินถมดิน** ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์นัดหมาย					
๓. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ					
๔. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผ่านผู้นำ					
5. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันท่วงที					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการ**ขออนุญาตขุดดินถมดิน**					
๓. อุปกรณ์ในการ**ขออนุญาตขุดดินถมดิน** มีคุณภาพ และทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการ**ขออนุญาตขุดดินถมดิน** ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร					

ส่วนที่ ๒ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ....

....

....

ภาคผนวก ข
ทีมดำเนินการประเมิน

๑. หัวหน้าโครงการประเมิน

รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู อาจารย์ประจำ สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

๒. ผู้ช่วยในการดำเนินการประเมิน

อาจารย์ ดร. ศศิพัชร จำปา
อาจารย์ ดร. ชัยรัตน์ โตศิลา
อาจารย์ ดร. กิ่งแก้ว สุวรรณคีรี
อาจารย์ ดร. สุธิดา สองสีดา
อาจารย์ ผศ.ดร. พิชชา บัวแย้ม
อาจารย์ ดร. วาสนา โล่ห์สุวรรณ

๓. ผู้ร่วมการดำเนินการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ประวัติหัวหน้าโครงการ

๑. ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) นายนพพร จันทรนำชู

(ภาษาอังกฤษ) Mr. Nopporn Chantaranamchoo

๒. หมายเลขประจำตัวประชาชน ๓๑๐๒๒๐๑๕๘๐๙๘๑

๓. ตำแหน่งปัจจุบัน รองศาสตราจารย์ ประธานบริหารหลักสูตรสาขาวิชาพัฒนศึกษา (ปริญญาโท-เอก)

๔. สถานที่ทำงาน ภาควิชา พื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๔-๒๕๕-๒๕๔

โทรศัพท์มือถือ ๐๘๖-๙๘๔-๖๖๔๒

e-mail address Nopporncu@gmail.com

๕. ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรีสาขา เศรษฐศาสตร์ สถาบัน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่จบ ๒๕๓๔
- ปริญญาตรีสาขา การเงิน สถาบัน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่จบ ๒๕๔๕
- ปริญญาตรีสาขา การจัดการ สถาบัน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่จบ ๒๕๕๑
- ปริญญาโทสาขา เศรษฐศาสตร์ สถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่จบ ๒๕๓๙
- ปริญญาเอกสาขา พัฒนศึกษาศาสตร์ สถาบัน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่จบ ๒๕๕๐

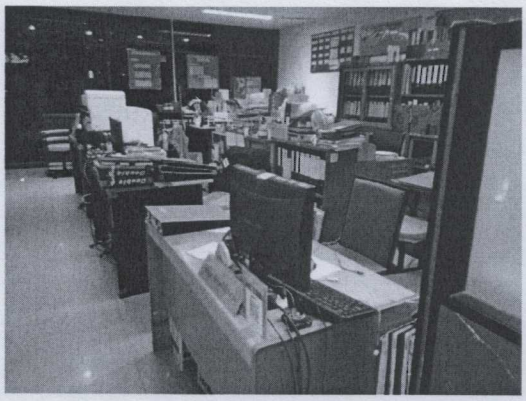
๖. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ เศรษฐศาสตร์การศึกษา/ พัฒนศึกษา

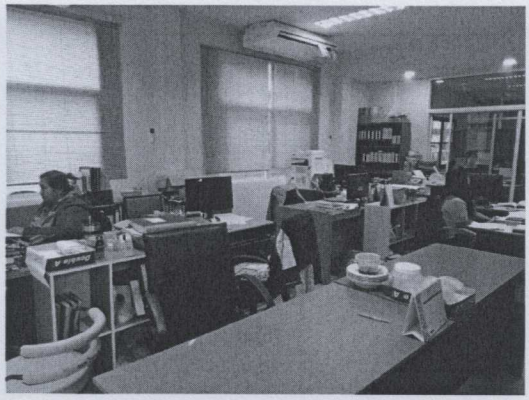
๗. ประสบการณ์ในงานวิจัย

เรื่องที่	เรื่อง	ระยะเวลา
๑	รูปแบบนวัตกรรมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเมืองสองสมุทรเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดสมุทรสงคราม	พ.ศ.๒๕๕๙ – พ.ศ.๒๕๖๐
๒	การพัฒนาและการเชื่อมโยงกิจกรรมการท่องเที่ยวแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเมือง ๓ น้ำ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดสมุทรสงคราม	พ.ศ.๒๕๕๘ – พ.ศ.๒๕๕๙
๓	การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดกาญจนบุรี	พ.ศ.๒๕๕๗ – พ.ศ.๒๕๕๘
๔	รูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในภูมิภาคตะวันตก	พ.ศ.๒๕๕๗ – พ.ศ.๒๕๕๘
๕	การพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุของผู้ประกอบการท้องถิ่นในภูมิภาคตะวันตกเพื่อการยกระดับการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ	พ.ศ.๒๕๕๗ – พ.ศ.๒๕๕๘
๖	แนวทางการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารการเงินส่วนบุคคลของครูในจังหวัดนครปฐม	พ.ศ.๒๕๕๖ – พ.ศ.๒๕๕๘
๗	การพัฒนายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มทวารวดี ๔ จังหวัดตามแนวทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน	พ.ศ.๒๕๕๖ – พ.ศ.๒๕๕๗
๘	ความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรการเงินชุมชนและความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนบ้านคลองหลวง และชุมชนบ้านคลองปีกนก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	พ.ศ.๒๕๕๕ – พ.ศ.๒๕๕๗

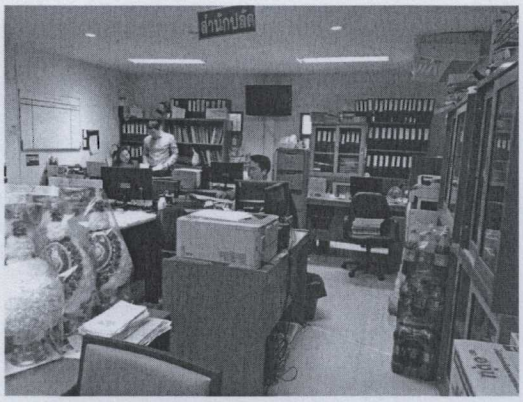
ภาคผนวก จ

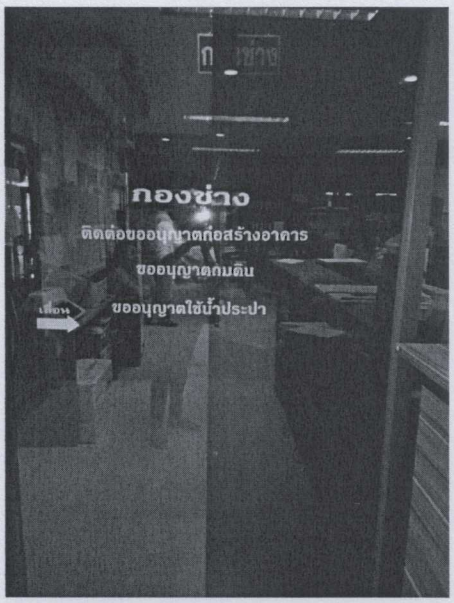
รูปลงพื้นที่



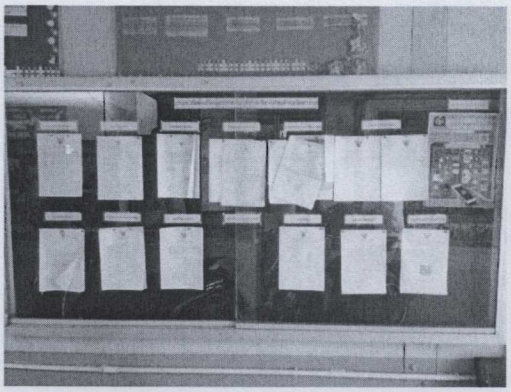


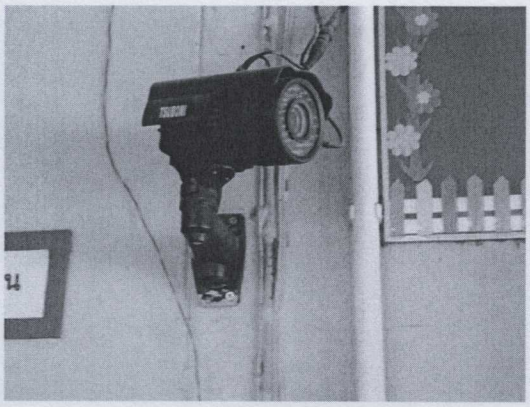
ภาพสถานที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

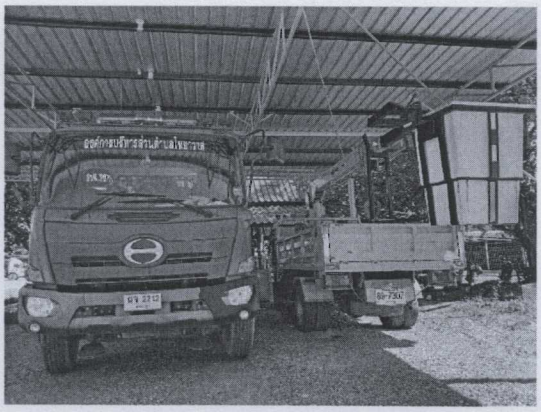




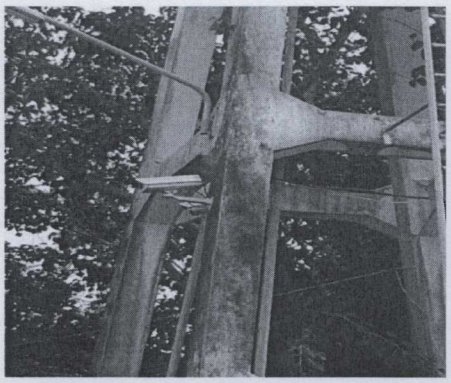
ภาพสถานที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส

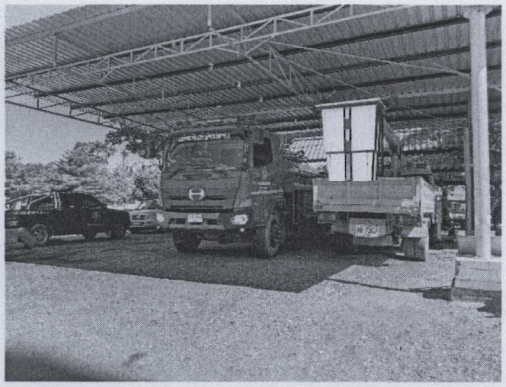




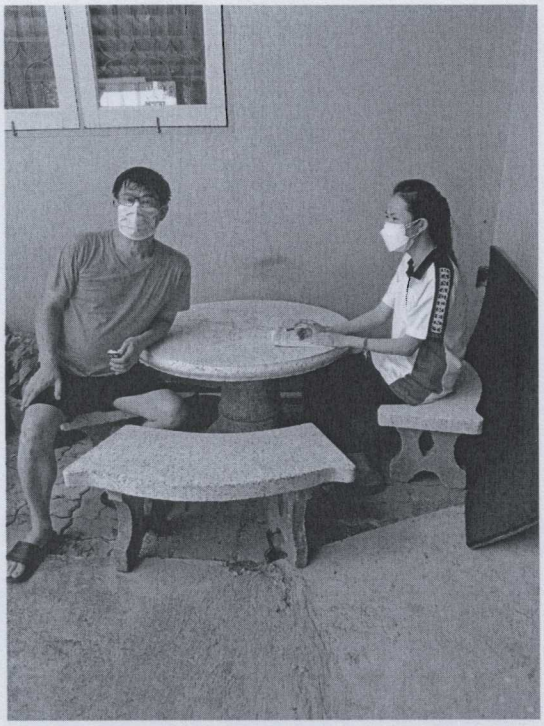


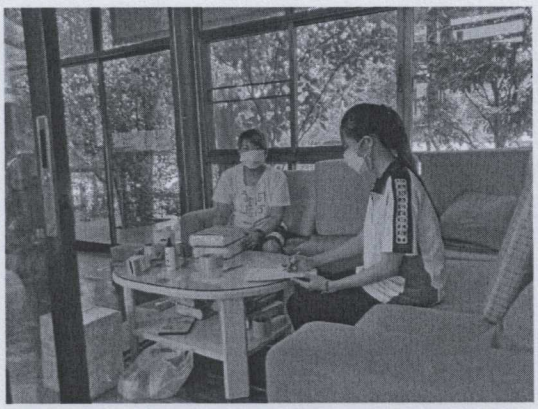
ภาพอุปกรณ์ เครื่องมือ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส





ภาพอุปกรณ์ เครื่องมือ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส





ภาพนักศึกษาลงพื้นที่

ภาพนักศึกษาลงพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. หนังสือจากสำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. ที่ มท ๐๘๐๙.๓/ว๓๘๐ ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. ๒๕๕๘

กมลศรี เตชะจำเริญสุข. (๒๕๓๖). ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาคเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (๒๕๔๓). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๒๙). เอกสารการสอนวิชา ๓๒๓๐๔ หน่วยที่ ๖-๑๖, นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จรรยา ศิริพร. (๒๕๓๗). ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ. (๒๕๔๐). ตลาดบริการและตลาดองค์การ. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษามินิเอ็มบีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บัญญัติ แสวงดี. (๒๕๔๓). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา ๑๒. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปฐม มณีโรจน์. (๒๕๔๓). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประสิทธิ ศิริแสง. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประยูร กาญจนดุล. (๒๕๓๓). คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิติชัย รังสิยานนท์. (๒๕๔๑). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (๒๕๓๑). ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวริเอทและระดับมัลติแวริแอท. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มณีวรรณ ตั้นไทย. (๒๕๓๓). พฤติกรรมการใช้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (๒๕๓๕). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

รัชนี พิทักษ์ญาติ. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลลภา ชายหาด. (๒๕๓๒). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาวิทยาลัย ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (๒๕๔๒). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วิโรจน์ สัตย์สัณห์สกุล. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมชาติ กิจยรรยง. (๒๕๓๖). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็นยูเคชั่น.

สมพร ตั้งสะสม. (๒๕๓๗). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.๒๕๓๓: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุมนา อยู่โพธิ์. (๒๕๓๒). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุจิตรา บุณยรัตพันธุ์. (๒๕๔๙). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ ๘). กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (๒๕๓๐). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมิต สัชฌุกร. (๒๕๔๖). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.

หลุย จำปาเทศ. (๒๕๓๘). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

_____. ข้อมูลรายชื่อรับบริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

_____. ข้อมูลรายชื่อผู้ภาษีทุกประเภท ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

_____. ข้อมูลรายชื่อผู้ขออนุญาตใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

_____. ข้อมูลรายชื่อผู้ขออนุญาตขุดดินถมดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔. องค์การบริหารส่วนตำบลไทยาวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

อมรา รักษาสัตย์. (๒๕๒๒). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ ๑ (ฉบับพิเศษ), หน้า ๑๓.

อมรา ผูกบุญเกิด. (๒๕๓๙). การบริการ. ใน เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษามินิเอ็มบีเอ รุ่น ๑/๒๕๓๙. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อินทิรา วัฒนลิมานนท์. (๒๕๓๔). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติของลูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษาประเภทช่างอุตสาหกรรม. ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตร-บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัจฉรา โทบุญ. (๒๕๓๔). ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

Chaplain, J. P. (1968). Dictionary of psychology (5th ed.). Englewood Ciffs, New Jersey: Prentie-Hall.

Feigenbaum, (1986). A.V. total quality control (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Good, C. V. (1973). Dictionary of education (3rd ed.). New York: Megraw-Hill.

Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality (2nd ed.). New York: McGraw-Hill .

Millet, J. D. (1958). Management in the public service. New York: Mc Grew-Hill.

Sallis, E. (1993). Total quality management in education. Philadelphia: Kogan Page Educational Management Series.

Shelly, M. W. (1975). Responding to social change. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Ross.

Suchitra Punyarat Bandhu-bhakdi et al. (1986). Delivery of public services in Asian countries: cases in development administration. Bangkok: Thammasat University.

Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.

Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science. New York: Van Nostrand Reinhold.