

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบุรี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบุรี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ในการตรวจสอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

1. นายสุรินทร์ จันทบูรณ์ ปลัดเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง
จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. นางสมใจ จารุศิววงศ์ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ/นำเข้าและส่งออก
บริษัทซีก้า(ประเทศไทย)จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
3. นางสาวธีรรัตน์ สายสีณะวัฒน์ ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อและธุรกิจ
ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สาขาบางปะกง
อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าข้าม

อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

- คำชี้แจง**
- แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการหาข้อมูล เพื่อทำการวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลต่อการประกอบอาชีพ หรือด้านส่วนตัวของผู้ตอบแต่ประการใด
 - แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน คือ
 - ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าข้าม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมายถูก (3) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ปี
- อาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
 เกษตรกรรม/ประมง บริษัทเอกชน
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 อื่นๆ ระบุ
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 ปวส./อนุปริญญา
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
 อื่นๆ ระบุ

แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

สภาพและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าข้าม

- คำชี้แจง**
1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ประกอบงานวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผล ต่อด้านใดๆ ของผู้ตอบทั้งสิ้น
 2. แบบสัมภาษณ์มี 2 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. รายได้ต่อเดือนบาท
4. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาตรีขึ้นไป อื่นๆ ระบุ.....
5. ระยะเวลาทำงานปี
6. หน่วยงานที่สังกัด

<input type="checkbox"/> สำนักปลัดเทศบาล	<input type="checkbox"/> กองคลัง
<input type="checkbox"/> กองวิชาการและแผนงาน	<input type="checkbox"/> กองช่าง
<input type="checkbox"/> กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> กองการศึกษา

ส่วนที่ 2 สภาพและสาเหตุของปัญหาในการให้บริการ

1. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การต้อนรับและทักทายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

2. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง พฤติกรรมกิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

3. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

4. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การแสดงความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

5. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความสุภาพเรียบร้อยในการบริการของเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

6. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความเอาใจใส่ ดูแลในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

7. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

8. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความรู้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

9. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

10. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนเรื่องที่ให้บริการ
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

11. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ว่าอยู่ในระดับน้อยนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

12. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

13. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ว่าอยู่ในระดับน้อยนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

14. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การรับฟังปัญหาและข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

15. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความพยายามในการช่วยแก้ปัญหาในการให้บริการ
บริการว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

16. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การชี้แจงรายละเอียดของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

17. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการให้บริการ
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

18. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง ความถูกต้องของการให้บริการ
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

19. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

20. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่อง การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนงานแล้วเสร็จ
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

21. จากการศึกษาที่ประชาชนมีความเห็นในเรื่องของภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ว่าอยู่ในระดับปานกลางนั้น ท่านคิดอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

ภาคผนวก ค รายละเอียดโครงการฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบุรี

โครงการพัฒนาบุคลากรเทศบาลตำบลท่าข้าม

1. ชื่อโครงการ

โครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาการให้บริการและเสริมสร้างทักษะของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยมีหลักสูตร ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์กร ต่างมุ่งถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ให้เกิดผลสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ การให้บริการประชาชน เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของพนักงานเทศบาลทุกระดับอาจจะแตกต่างกันบ้างตามลักษณะของงานและหน่วยงาน ในปัจจุบันที่ปรากฏว่าพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานบางส่วน เป็นไปในลักษณะไม่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการเท่าที่ควร ที่อาจเกิดจากตัวพนักงานเทศบาลเอง ที่มีได้มีทัศนคติหรือจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีหรืออาจเกิดจากระบบราชการ ที่มีขั้นตอนระเบียบข้อกฎหมายที่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการปฏิบัติมากและภารกิจที่มากมาย อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสถานะสิ่งแวดล้อมในยุคโลกาภิวัตน์ ประกอบกับความหวังของประชาชนผู้มารับบริการ ที่ต้องการให้การบริการเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องปรับบทบาทหน้าที่ ปรับปรุงการทำงานให้ทันต่อความต้องการของประชาชน และสร้างความประทับใจในการให้บริการ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างเพิ่มพูนขีดความสามารถ ทักษะ ความรู้ ในการให้บริการโดยต้องเริ่มต้นพิจารณาสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากร เมื่อทราบปัญหาและความต้องการแล้ว จึงทำการเลือกวิธีการ หรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม จะเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้และทักษะของพนักงานเทศบาลได้บ้าง การจัดโครงการฝึกอบรม จึงมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยพนักงานสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง

3. วัตถุประสงค์

3.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อให้พนักงานเทศบาลทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีจิตสำนึกร่วมกันว่า ประชาชนคือส่วนหนึ่งของราชการ การรับใช้ประชาชน คือ วัตถุประสงค์ของงานราชการ ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจของประชาชน สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย

3.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- 3.2.1 มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการมากขึ้น
- 3.2.2 มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่เหมาะสม
- 3.2.3 มีวิธีการให้บริการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- 3.2.4 สามารถทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเป็นระบบ

ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และประทับใจแก่ผู้รับบริการ

4. ผู้รับการอบรม

พนักงานเทศบาลทุกระดับ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จำนวน 44 คน

5. หลักสูตรการฝึกอบรม

หลักสูตร ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ประกอบด้วย หัวข้อที่เกี่ยวกับการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

- 5.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 5.2 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
- 5.3 ลักษณะของการบริการที่ดี
- 5.4 จิตสำนึกในอาชีพให้บริการ
- 5.5 หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์และกลยุทธ์การบริการระดับองค์กร

6. วิธีการฝึกอบรม

- 6.1 การบรรยายให้ความรู้แทรกกิจกรรมการเรียนรู้เรื่องเกี่ยวกับการบริการ
- 6.2 การแบ่งกลุ่มย่อยทำกิจกรรมและร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น
- 6.3 การระดมสมองของกลุ่ม ฝึกปฏิบัติ สะท้อนภาพการทำงานเป็นทีม
- 6.4 การใช้เกมนันทนาการ เพิ่มความสนุกสนานและเกิดความสามัคคี
- 6.5 การใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในกลุ่ม
- 6.6 กิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาทักษะในการให้บริการ

7. วิทยากร

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ จากสถาบันพัฒนาประสิทธิภาพทรัพยากรมนุษย์

8. ระยะเวลาการฝึกอบรม

วันที่ 17-18 กันยายน 2548 (2 วัน 1 คืน)

9. สถานที่ฝึกอบรม

อิลไซค์ รีสอร์ท อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

10. งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2548 จำนวน 110,000 บาท เป็นค่าตอบแทนวิทยากร ค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม

11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 11.1 ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดทัศนคติที่ดี และมีจิตสำนึกในการให้บริการ
- 11.2 ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ในวิธีการในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- 11.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีบุคลิกภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี และมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ในการให้บริการ
- 11.4 เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ แก่ผู้เข้าอบรม เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
- 11.5 ผู้เข้าอบรมจะมีวิสัยทัศน์กว้างไกลขึ้นในเรื่องของการให้บริการ

12. การประเมินผล

ประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามภาพรวมของโครงการ ความพึงพอใจ การได้รับประโยชน์ และความเหมาะสมของเนื้อหาการอบรม ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม

13. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดเทศบาล

ภาคผนวก ง เอกสารประกอบการฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กำหนดการฝึกอบรม

โครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเสริมสร้างทักษะของบุคลากร

เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

หลักสูตร “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ”

ระหว่างวันที่ 17 – 18 กันยายน 2548

ณ Hill Side Country Home อำเภอekinทร์บุรี จังหวัดปราชินบุรี

วันเสาร์ที่ 17 กันยายน 2548

- | | |
|------------------|---|
| 08.00 – 08.45 น. | ลงทะเบียนรับเอกสาร |
| 08.45 – 09.00 น. | พิธีเปิดการอบรม กล่าวรายงาน โดย ปลัดเทศบาลตำบลท่าข้าม |
| 09.00 – 10.00 น. | บรรยายพิเศษ เรื่อง “แผนยุทธศาสตร์และทิศทางการให้บริการประชาชน”
ของเทศบาลตำบลท่าข้าม |
| 10.00 – 12.00 น. | การบรรยาย เรื่อง “ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่เหนือชั้น” |
| 12.00 – 13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน |
| 13.00 – 16.00 น. | การบรรยาย เรื่อง “กลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ” |
| 16.00 – 18.00 น. | กิจกรรมนันทนาการเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ |
| 18.00 – 19.00 น. | พักผ่อนตามอัธยาศัย |
| 19.00 – 23.00 น. | รับประทานอาหารเย็นพร้อมกัน และจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพิ่มความ
สนุกสนานและความสามัคคี พร้อมประกาศผลกลุ่มที่ชนะเลิศ |

วันอาทิตย์ที่ 18 กันยายน 2548

- | | |
|------------------|---|
| 07.00 – 08.00 น. | รับประทานอาหารเช้าพร้อมกัน |
| 08.00 – 08.30 น. | ลงทะเบียน |
| 08.30 – 10.00 น. | การบรรยาย เรื่อง “กลยุทธ์การให้บริการระดับองค์กร” |
| 10.00 – 12.00 น. | การบรรยาย เรื่อง “ทีมงานกับการให้บริการ” |
| 12.00 – 13.00 น. | พักรับประทานอาหาร |
| 13.00 – 16.30 น. | แบ่งกลุ่มย่อยทำกิจกรรม ระดมสมอง และอภิปรายแสดงความคิดเห็น |
| 16.30 – 17.00 น. | สรุปปิดการอบรม/เดินทางกลับ โดยสวัสดิภาพ |

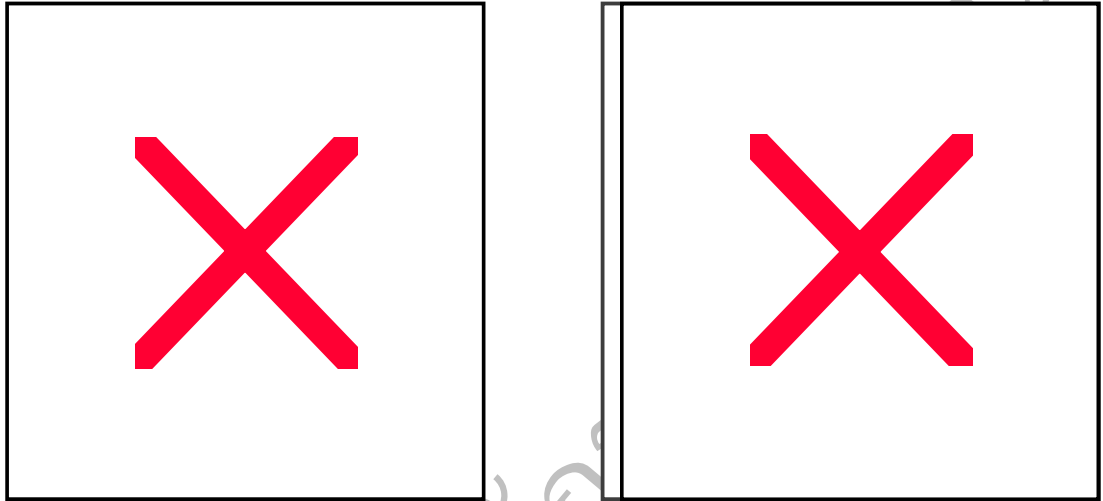
หมายเหตุ พักครึ่งเครื่องดื่มและ อาหารว่าง เวลา 10.30 – 10.45 น. และ 14.30 – 14.45 น.

รายละเอียดหัวข้อการบรรยายและกิจกรรม

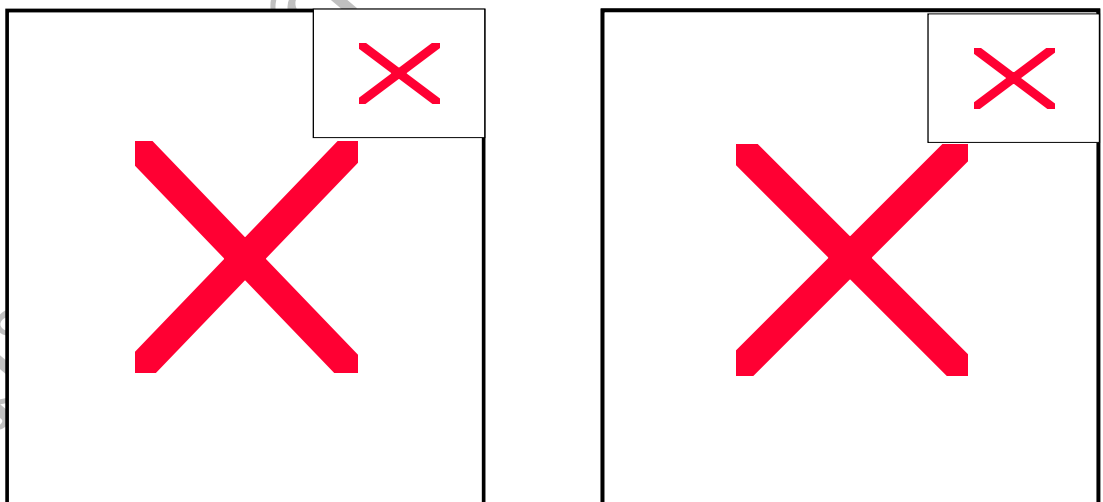
โดย คณะวิทยาการ จาก สถาบันพัฒนาประสิทธิภาพทรัพยากรมนุษย์

1. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่เหนือชั้น โดย อาจารย์ สมปอง ดวงไสว
 - 1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 1.2 บทบาทและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
 - 1.3 ลักษณะของการให้บริการที่ดี
 - 1.4 จิตสำนึกในอาชีพให้บริการ
2. กลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ โดย อาจารย์สมปอง ดวงไสว และ อาจารย์ สมเกียรติ วิชัยพัฒนา
 - 2.1 บุคลิกภาพที่น่าประทับใจ
 - 2.2 หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ภายในองค์กร
 - 2.3 มนุษยสัมพันธ์ภายนอกองค์กร (งานให้บริการประชาชน)
 - 2.4 ศิลปะการพูดและมารยาทในการให้บริการ
3. กิจกรรมนันทนาการเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ อาจารย์สมเกียรติ และทีมงาน
 - 3.1 แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม
 - 3.2 ให้ออกมารายงานกิจกรรมของกลุ่ม
4. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพิ่มความสุขสานและความสามัคคี โดย คณะวิทยาการ
 - 4.1 แบ่งกลุ่มเพื่อประกวดร้องเพลงประกอบทางเครื่อง
 - 4.2 ให้นำรางวัลกลุ่มที่ชนะเลิศ และรองชนะเลิศ
5. กลยุทธ์การให้บริการระดับองค์กร โดย อาจารย์ สดาร์ ธรรมมาศ
 - 5.1 ประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ
 - 5.2 การวางกลยุทธ์การให้บริการ
6. ทีมงานกับการให้บริการ โดย อาจารย์ สมเกียรติ วิชัยพัฒนา
 - 6.1 ลักษณะของทีมงานที่ดี
 - 6.2 วิธีเสริมสร้างและพัฒนาทีมงานเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
7. แบ่งกลุ่มย่อยทำกิจกรรม ระดมสมอง และอภิปรายแสดงความคิดเห็น โดย คณะวิทยาการ
 - 7.1 แบ่งกลุ่มย่อย ระดมสมอง ในเรื่องปัญหาการให้บริการและแนวทางแก้ไข
 - 7.2 ให้แต่ละกลุ่มอภิปรายแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
8. สรุปรูปการฝึกอบรม โดย ปลัดเทศบาล และรองนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลท่าข้าม

ภาพประกอบการอบรม ณ ฮิลไซด์รีสอร์ท ปราจีนบุรี วันที่ 17-18 กันยายน 2548

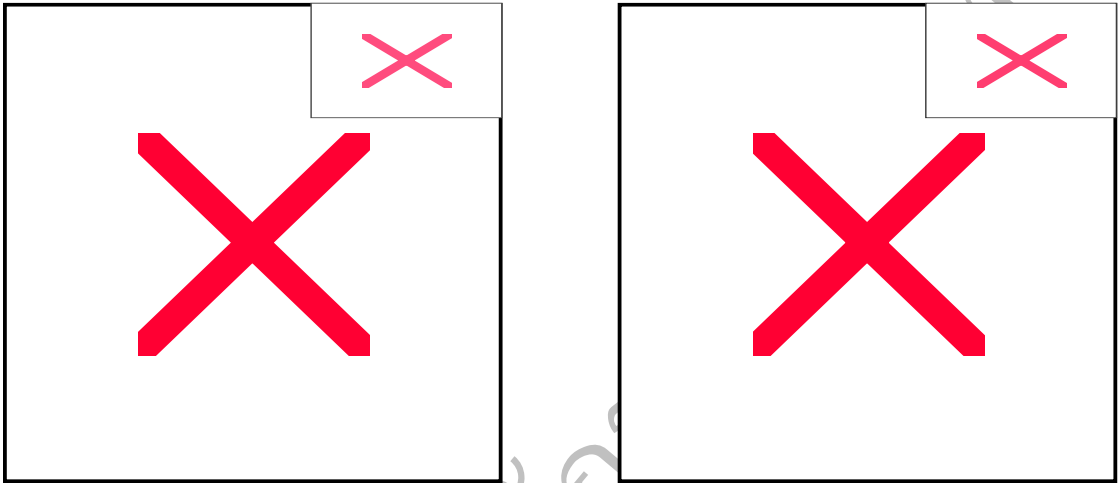


พิธีเปิดการฝึกอบรม หลักสูตร “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ”
โดย รองนายกเทศมนตรี และกล่าวรายงาน โดย ปลัดเทศบาลตำบลท่าข้าม

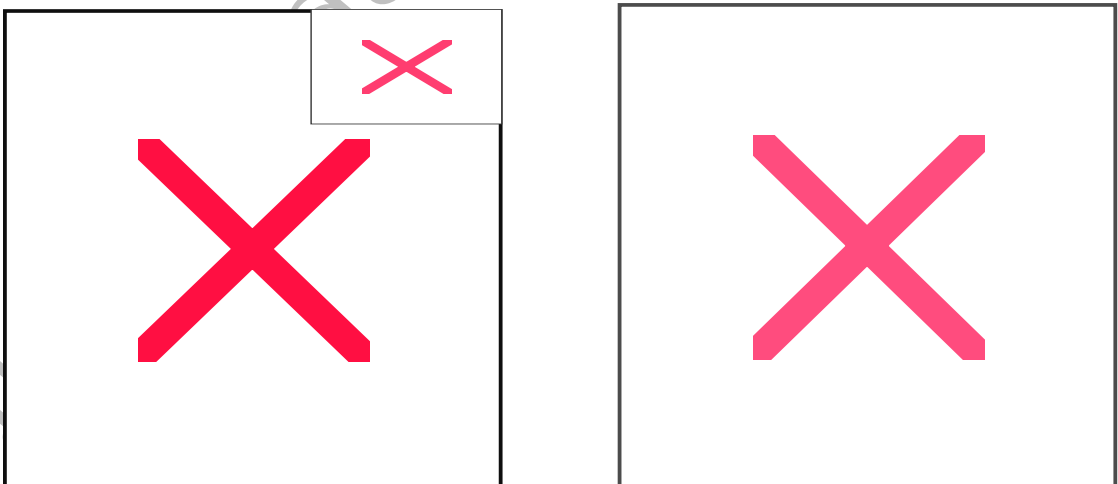


คณะวิทยากร บรรยาย กลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ และ ทีมงานกับการให้บริการ

ภาพประกอบการอบรม ณ ฮิลไฮด์รีสอร์ท ปราจีนบุรี วันที่ 17-18 กันยายน 2548

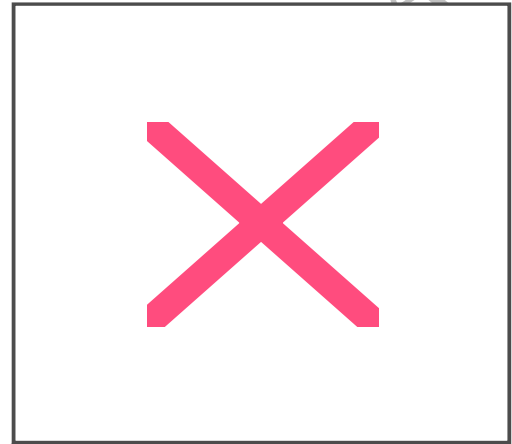
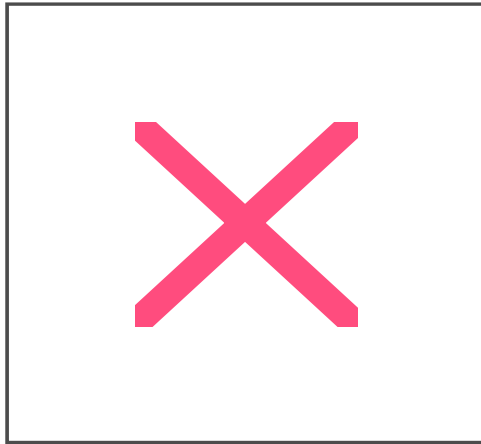


ผู้เข้ารับการฝึกอบรม รับฟังการบรรยาย บทบาทและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

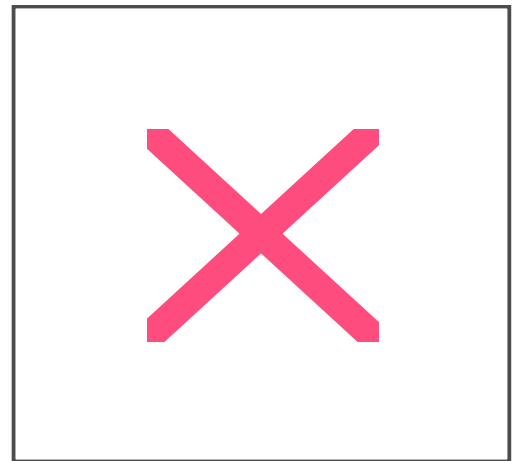
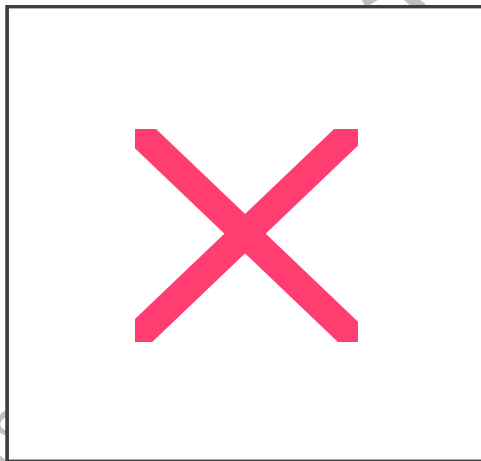


ผู้เข้ารับการฝึกอบรม รับฟังและแสดงความคิดเห็นลักษณะของการให้บริการที่ดี

ภาพประกอบการอบรม ผลิตใช้เตรียมพร้อม ปราชญ์บุรี วันที่ 17-18 กันยายน 2548

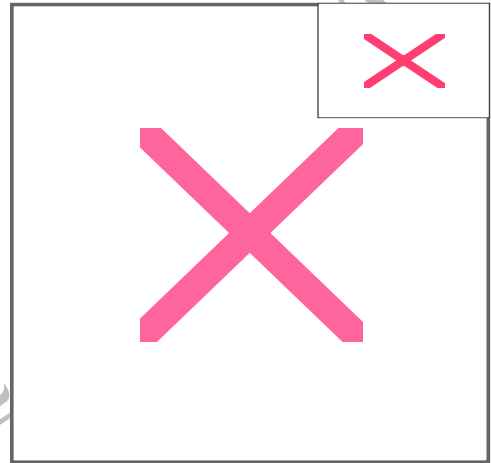
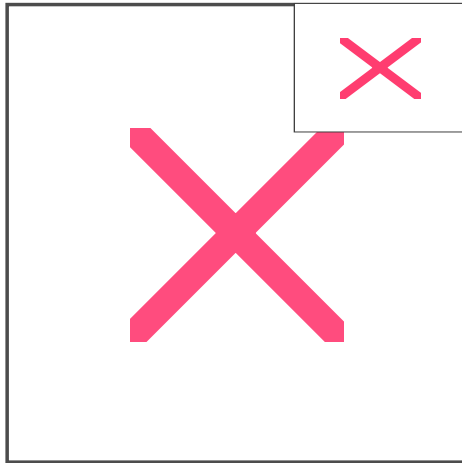


ผู้เข้ารับการศึกษาอบรม รับฟังการบรรยาย หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ภายในองค์กร

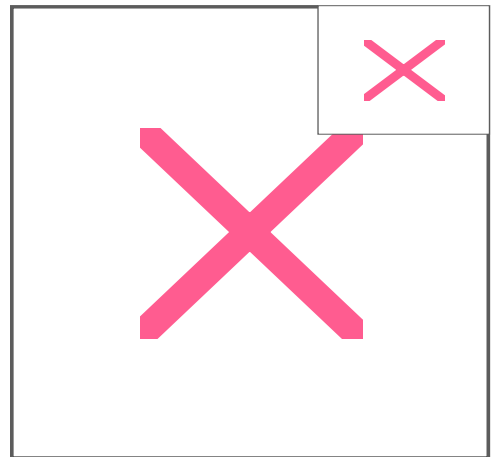
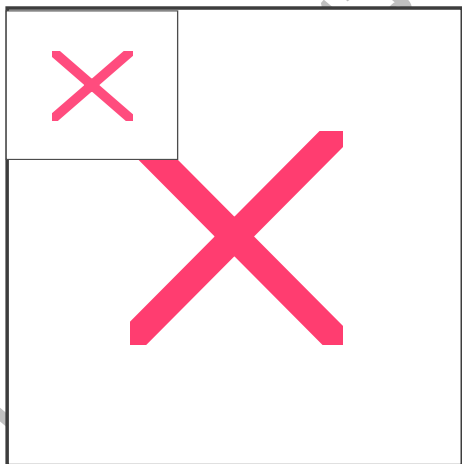


คณะผู้บริหาร เข้าร่วมรับฟังการบรรยาย ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของคณะวิทยากร

ภาพประกอบการอบรม ณ ฮิลไซด์รีสอร์ท ปราจีนบุรี วันที่ 17-18 กันยายน 2548

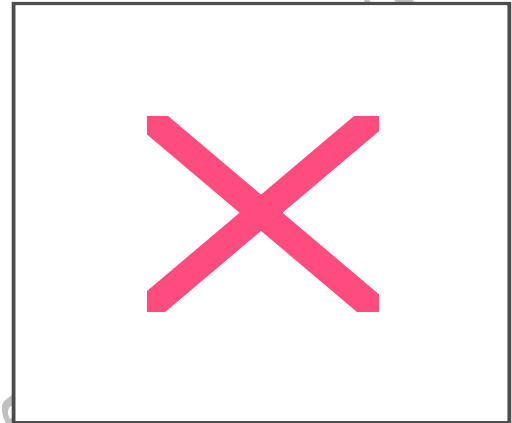
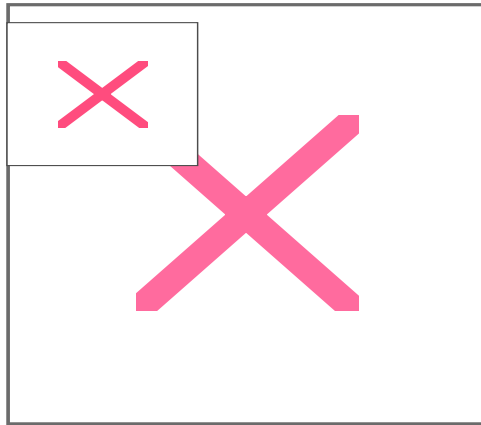


ผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมนันทนาการ และรายงานกิจกรรมของกลุ่ม

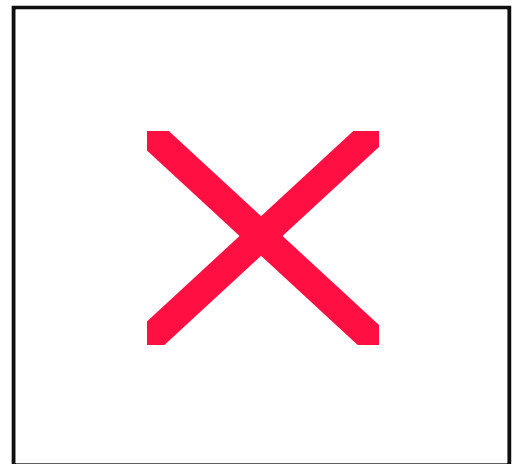
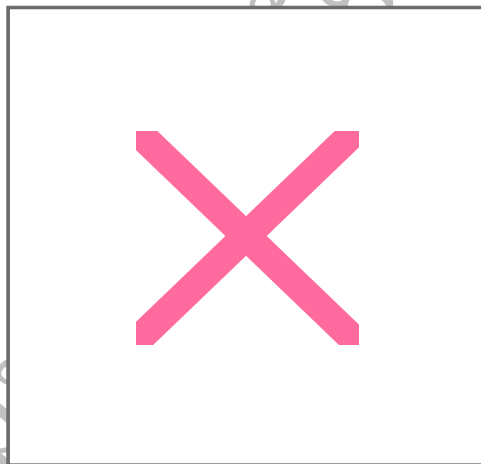


ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีส่วนร่วมในกิจกรรม แบ่งกลุ่มย่อย ระดมสมอง อภิปรายปัญหา
แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ภาพประกอบการอบรม ณ ฮิลไซด์รีสอร์ท ปราจีนบุรี วันที่ 17-18 กันยายน 2548



สรุปปิดการฝึกอบรม โดย ปลัดเทศบาล และรองนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลท่าข้าม



คณะวิทยากรและผู้เข้าฝึกอบรม ออลา และถ่ายภาพร่วมกัน

ภาคผนวก จ คู่มือกฎหมายสำหรับประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบุรี

สารบัญ

การแจ้งเกิด

การแจ้งคนตาย

การแจ้งย้ายที่อยู่

การแจ้งขอเลขที่บ้านกรณีสร้างบ้านใหม่ การแจ้งรื้อถอนบ้าน

การขอแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร

การเปลี่ยนชื่อตัว

การขอตั้งชื่อสกุล

การขอร่วมชื่อสกุล

การขอเปลี่ยนชื่อสกุลกรณีสมรส

การแจ้งขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

การขอคัดหรือรับรองสำเนาทะเบียนบ้าน

การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนกรณีอายุครบ 15 ปี

การขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อบัตรเดิมชำรุด หรือได้มีการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล

การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เพราะบัตรเดิมหาย หรือถูกทำลาย

การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนเพราะบัตรเดิมหมดอายุ

การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนเพราะได้สัญชาติไทย หรือเพราะได้เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

การจดทะเบียนสมรส

การหย่า

การจดทะเบียนรับรองบุตร - การรับรองบุตรด้วยความสมัครใจของชายผู้เป็นบิดา

- การรับรองบุตรโดยคำพิพากษาของศาล

การจดทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม

การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม - โดยความตกลง

- โดยคำพิพากษาของศาล

การทำพินัยกรรม

การแจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร

การเกณฑ์ทหาร

การเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภาษีที่ดิน)

การเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การเสียภาษีป้าย

การขอซื้อ ขอมิ และขอใช้อาวุธปืน

การขอใบอนุญาตให้มีอาวุธติดตัว

การขออนุญาตตั้งร้านค้าแบบเจ้าของคนเดียว

การขออนุญาตหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 หรือ น.ส.3ก.)

การขออนุญาตโฉนดที่ดิน

การขอรับอนุญาตเกี่ยวกับการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง

การขออนุญาตเพื่อขาย ทำ ประกอบ ปปรุง สะสมอาหาร หรือน้ำแข็งในสถานที่เอกชน

การขออนุญาตเป็นผู้เข้าขายของในตลาดเอกชน และตลาดสาธารณะ

การขออนุญาตใช้สถานที่รับจ้างแต่งผม

การขออนุญาตเป็นผู้รับจ้างแต่งผม

การแจ้งเพลิงไหม้

การขออนุญาตฆ่าสัตว์

การแจ้งเด็กในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ การเข้าเรียน

การเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การขออนุญาตเล่นการพนันไฟ้ต่างๆ

คำขอเบ็ดเตล็ดเกี่ยวกับที่ดิน

การขออนุญาตตั้งโรงงาน

การขอทำหนังสือเดินทาง

การขอจัดให้มีมหรสพเพื่อเก็บค่าผ่านประตู

การขออนุญาตค้าขายสุรา บุหรี่

การขอรับการสงเคราะห์เมื่อบ้านถูกลมพัดพังหรือไฟไหม้

การขอทำใบขับขีรถยนต์ส่วนตัวและรถจักรยานยนต์

การขอทำใบขับขีรถยนต์บรรทุกรับจ้าง

การแจ้งความดำเนินคดี

การขอประกันตัวผู้ต้องหา (ขอให้ปล่อยผู้ต้องหาชั่วคราว)

การออกใบอนุญาตใช้เรือ (การจดทะเบียนครั้งแรก)

การต่ออายุใบอนุญาตใช้เรือ

การจดทะเบียนเรือไทย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสมทรง สุขุมมะสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	29 มีนาคม 2498
สถานที่เกิด	อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ที่อยู่	12/12 หมู่ 4 ต.ท่าข้าม อ.บางปะกง จ.ฉะเชิงเทรา 24130
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	รองนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลท่าข้าม
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) เกียรตินิยมอันดับ 1 สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ พ.ศ. 2547

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์