



รายงานผลการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



สำนักปลัดเทศบาลตำบลวังขนาบ
เทศบาลตำบลวังขนาบ
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยกำหนดแนวทางและวิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผน และรายงานผลพร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย เพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย เสนอต่อสภาเทศบาลตำบล อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบล ได้มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลประจำปีงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วยการติดตามผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (พ.ศ.๒๕๖๖ –พ.ศ.๒๕๗๐) และตามยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้การบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการเพื่อการวางแผนและติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลตำบลวังขนาย (e-plan) และแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เป็นเครื่องมือหลักในการติดตาม พร้อมทั้งนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงให้นโยบายสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะกรรมการติดตามและประเมินผล
เทศบาลตำบลวังขนาย

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
ส่วนที่ ๑ การวางแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนาย	๔
ส่วนที่ ๒ แนวทางและวิธีการขั้นตอนในการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี เทศบาลตำบลวังขนาย	๘
ส่วนที่ ๓ การประเมินผลแผนพัฒนาตามกรอบที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เทศบาลตำบลวังขนาย	๑๔
- แบบรายงานที่ ๑ แบบช่วยกำกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลวังขนาย	๑๔
- แบบรายงานแบบที่ ๒ แบบติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลวังขนาย	๑๕
- แบบที่ ๓ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย	๒๔
ส่วนที่ ๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย	๒๗
ภาคผนวก	
- สำเนาคำสั่งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย	
- ภาพกิจกรรม	
- ตารางรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตามแบบ ITA)	

บทนำ

๑. ความสำคัญของการติดตามและประเมินผล

การติดตาม (Monitoring) และ การประเมิน (Evaluation) เป็นกระบวนการที่แตกต่างกันมีจุดหมายไม่เหมือนกัน แต่กระบวนการทั้งสองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และเมื่อนำแนวคิดและหลักการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) มาประสานใช้ด้วยกันอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังขนาย (อื่น ๆ ถ้ามี) สามารถกำกับดูแล ทบทวน และพัฒนางาน พัฒนาท้องถิ่นตามแผนงาน โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีของเทศบาลตำบลวังขนาย จึงเป็นการติดตามผลที่สำคัญ ดังนี้

๑. ผลการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบแต่ละแผนงาน โครงการเพื่อการพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการหรือไม่ได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งงบประมาณในการดำเนินงาน

๒. ผลการใช้ปัจจัยหรือทรัพยากรต่าง ๆ ในการพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย ตรวจสอบดูว่าแผนงาน โครงการเพื่อการพัฒนาได้รับปัจจัยหรือทรัพยากรทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร

๓. ผลการดำเนินงาน ตรวจสอบว่าได้ผลตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ทั้งในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การดำเนินการตามแผนงานและโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการตามโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

๔. ความสำคัญของการติดตามและประเมินผลเป็นเครื่องมือสำคัญในการทดสอบผลการดำเนินงานตามภารกิจของเทศบาลตำบลวังขนาย ว่าดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ทำให้ทราบและกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดความชัดเจนที่จะทำให้ทราบถึงจุดแข็ง (strengths) จุดอ่อน (weaknesses) โอกาส (opportunities) ปัญหาหรืออุปสรรค (threats) ของแผนพัฒนาท้องถิ่นท้องถิ่นห้าปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากผู้บริหาร สมาชิกสภา ปลัด/รองปลัดเทศบาลตำบลวังขนาย ผู้บริหารระดับหัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกอง บุคลากรของเทศบาลตำบลวังขนาย สภาพพื้นที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแผนงาน โครงการพัฒนาให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพพื้นที่แวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนตำบลเก้าเอ็นพียูเก๊า

บทสรุปของความสำคัญก็คือ ในการไปสู่การวางแผนการพัฒนาในปีต่อ ๆ ไปเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เชิงคุณค่าในกิจการสาธารณะมากที่สุดและเมื่อพบจุดแข็งก็ต้องเร่งรับดำเนินการและจะต้องมีความสุขุมรอบคอบในการดำเนินการขยายโครงการ งานต่าง ๆ ที่เป็นจุดแข็งและพึงรอโอกาสในการเสริมสร้างให้เกิดจุดแข็งนี้ และเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคก็ต้องตั้งรับให้มั่น รอโอกาสที่จะดำเนินการและตั้งมั่นอย่างสุขุมรอบคอบพยายามลดถอยสิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพบจุดอ่อนต้องหยุดและถดถอยปัญหาหลงให้ได้ ดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นตั้งรับให้มั่นเพื่อรอโอกาสและสุดท้ายเมื่อมีโอกาสก็ต้องใช้พันธมิตรหรือผู้มีส่วนได้เสียในเทศบาลตำบลวังขนาย ให้เกิดประโยชน์เพื่อดำเนินการขยายแผน โครงการ งานต่าง ๆ พร้อมการปรับปรุงและเร่งรับดำเนินการสิ่งเหล่านี้จะถูกค้นพบเพื่อให้เกิดการพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย โดยการติดตามและประเมินผลซึ่งส่งผลให้เกิดกระบวนการพัฒนาอย่างเข้มแข็งและมีความยั่งยืน เป็นไปตามเป้าหมายประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างดียิ่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีมุ่งค้นหาแผนงาน โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วว่าสิ่งใดควรดำเนินการต่อไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน โครงการ หรือศึกษาระหว่างดำเนินการตามโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นว่ามีปัญหาใดควรปรับปรุงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ไม่ได้ดำเนินการเป็นเพราะเหตุใด เกิดปัญหาจากเรื่องใด จึงได้กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

๑. เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังขนาย ซึ่งจะช่วยตอบสนองภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
๒. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าการดำเนินงานตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้ สภาพผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาท้องถิ่นตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้
๓. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับเร่งรัด ปรับปรุง แก้ไข ขอบกพร่องของการดำเนินงาน โครงการ การยกเลิกโครงการที่ไม่เหมาะสมหรือหมดความจำเป็นของเทศบาลตำบลวังขนาย
๔. เพื่อทราบถึงสถานการณ์การบริหารการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลตำบลวังขนาย
๕. เพื่อสร้างความรับผิดชอบของผู้บริหาร ปลัด/รองปลัดผู้บริหารระดับสำนัก/กองทุกระดับของเทศบาลตำบลวังขนาย ที่จะต้องผลักดันให้การดำเนินการตามแผนงาน โครงการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์กับให้เกิดประโยชน์กับผู้มีส่วนได้เสีย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประชาชนในตำบลวังขนาย และชุมชนทั้ง ๗ ชุมชน หรือสังคมส่วนรวมมากที่สุด
๖. เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการของสำนัก/กอง/ฝ่ายต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓. ประโยชน์ของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลมีประโยชน์ที่สำคัญคือ การนำไปใช้แก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ระหว่างดำเนินการโครงการ รองลงมาคือนำไปใช้สำหรับวางแผนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีในอนาคต ประโยชน์ต่าง ๆ แยกเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

๑. ได้ทราบถึงสถานการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและการดำเนินการตามโครงการ ซึ่งจะช่วยให้วิธีการปฏิบัติดำเนินการไปแนวทางเดียวกัน
๒. ได้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย ขอบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนปัจจัยที่ทำให้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีและการดำเนินการตามโครงการพัฒนาท้องถิ่นมีปัญหา ทำให้สามารถแก้ไขได้ทุกจุด ตรงเป้าหมายอย่างทันที่ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
๓. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เกิดความประหยัด คุ่มค่าไม่เสียประโยชน์ ประหยัดเวลางบประมาณ และทรัพยากรในการดำเนินโครงการพัฒนาท้องถิ่น
๔. สามารถเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรายละเอียด ความต้องการ สภาพปัญหาต่าง ๆ ที่จะนำไปจัดทำเป็นโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เพื่อนำเสนอโครงการในเชิงสถิติหรือข้อมูลที่เป็นจริง ทำให้ได้รับความเชื่อถือและการยอมรับจากประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรต่าง ๆ
๕. กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำโครงการและรับผิดชอบโครงการ มีความสำนึกต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ และกระตือรือร้นในการแก้ไข ตลอดจนปรับปรุงรายละเอียดเนื้อหา ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ

๖. การวินิจฉัย สั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย ปลัด/รองปลัด ผู้บริหารระดับสำนัก/กอง/ฝ่ายต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวังขนาย สามารถวินิจฉัย สั่งการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน รัดกุมมีเหตุมีผลในการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและตามอำนาจหน้าที่ นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดมาตรการต่าง ๆ สำหรับการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นได้

๗. ทำให้ภารกิจต่าง ๆ ของบุคลากรในเทศบาลตำบลวังขนาย แต่ละคน แต่ละสำนัก/กอง/ฝ่ายต่าง ๆ มีความสอดคล้องกัน ประสานการทำงานให้เป็นองค์รวมของหน่วยงาน ทำให้เป้าหมายของเทศบาลตำบลวังขนาย เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายหลัก มีความสอดคล้องและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๘. สามารถรักษาคุณภาพของงานหรือภารกิจให้เป็นไปและตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ กิจกรรม งานต่าง ๆ และประชาชนพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการประชาชนในเขตตำบลวังขนาย

ส่วนที่ ๑

การวางแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนาย

วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลวังขนาย

“ส่งเสริมการเรียนรู้ ควบคู่คุณธรรม นำสู่การพัฒนาอาชีพ เศรษฐกิจพอเพียง เสี่ยงประชาเป็นใหญ่
ใส่ใจสิ่งแวดล้อม พรั่งพร้อมวัฒนธรรม ก้าวนำสาธารณูปโภค”

พันธกิจของเทศบาลตำบลวังขนาย

๑. จัดให้มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้ได้มาตรฐานและครบถ้วน
๒. การวางผังเมืองและการควบคุมอาคาร/การควบคุมการก่อสร้าง
๓. ส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว
๔. ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและความรู้ทางวิชาการเกษตรสมัยใหม่
๕. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
๖. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
๗. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
๘. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
๙. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ
๑๐. คุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๑. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย
๑๒. การบริหารจัดการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

เป้าหมายหรือเป้าประสงค์ที่ต้องการพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนาย

๑. มีระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
๒. เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองและการใช้ประโยชน์จากที่ดินที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต
๓. เพื่อส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยวของชุมชนและของจังหวัดกาญจนบุรี
๔. เพื่อส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและความรู้ทางวิชาการเกษตรสมัยใหม่ให้แก่เกษตรกร
๕. เพื่อให้ประชาชนมีอาชีพและมีรายได้เพิ่มขึ้น
๖. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมสวัสดิการและการสงเคราะห์สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
๗. เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
๘. เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์
๙. เพื่อให้ประชาชนมีความรู้คู่คุณธรรมและเห็นคุณค่าของการเล่นกีฬา ลด ละ เลิก จากอบายมุข และยาเสพติด มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์
๑๐. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเห็นคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและช่วยกันบำรุงรักษา เพื่อให้ชุมชนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะอาดตา

๑๑. เพื่อให้ชุมชนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สะอาดตา
๑๒. เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนาย

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- ๑.๑ แนวทางการพัฒนาเส้นทางคมนาคม ระบบการจราจร และระบบการสื่อสาร
- ๑.๒ แนวทางการพัฒนาระบบไฟฟ้าหรือแสงสว่าง
- ๑.๓ แนวทางการพัฒนาระบบประปา
- ๑.๔ แนวทางการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ๑.๕ แนวทางการพัฒนาระบบการผังเมืองรวมและการควบคุมอาคาร/ควบคุมการก่อสร้าง

๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

- ๒.๑ แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของชุมชนและจังหวัดกาญจนบุรี
- ๒.๒ แนวทางการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตภาคเกษตรให้มีคุณภาพ
- ๒.๓ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมกลุ่มอาชีพ พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน และวิสาหกิจชุมชนให้เข้มแข็ง

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคนและสังคม

- ๓.๑ แนวทางการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
- ๓.๒ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมครอบครัว ชุมชน และสังคมให้มีความเข้มแข็ง
- ๓.๓ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ๓.๔ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมสุขภาวะของประชาชนหรือด้านสาธารณสุข
- ๓.๕ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ
- ๓.๖ แนวทางการพัฒนาส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟู ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตชุมชน
- ๓.๗ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการกีฬาและกิจกรรมนันทนาการในระดับต่าง ๆ

๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ๔.๑ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีต่าง ๆ เพื่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๔.๒ แนวทางการพัฒนาการป้องกันและการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๔.๓ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร

- ๕.๑ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการแสดงความคิดเห็น การควบคุม และการตรวจสอบในกิจการของเทศบาล
- ๕.๒ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมความรู้ความเข้าใจการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
- ๕.๓ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน
- ๕.๔ แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการบริหารจัดการองค์กร

๕.๕ แนวทางการพัฒนาส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับคณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และประชาชนในเขตเทศบาล

๕.๖ แนวทางการพัฒนาจัดหา วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน

.....

การวางแผนพัฒนา

เทศบาลตำบลวังขนาย ได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ตามกระบวนการที่บัญญัติไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ เพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดเวทีประชาคม เพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ก่อนนำมาจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาพื้นที่ ที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี ต่อไป

เทศบาลตำบลวังขนาย ได้ประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ และประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพิ่มเติมและแก้ไขเปลี่ยนแปลง (ครั้งที่ ๑) เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ (ครั้งที่ ๒) เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยได้กำหนดโครงการที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนาฯ ดังนี้

ยุทธศาสตร์	๒๕๖๖		๒๕๖๗		๒๕๖๘		๒๕๖๙		๒๕๗๐	
	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ
โครงสร้างพื้นฐาน	๗๒	๑๔๒,๕๗๘,๙๓๗	๗๒	๑๔๖,๕๕๓,๖๔๐	๗๔	๑๔๖,๑๐๘,๖๔๐	๑๑๐	๑๘๕,๘๔๙,๘๖๐	๑๒๔	๒๖๖,๑๘๒,๑๔๐
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๒,๐๕๐,๐๐๐	๕	๒,๐๕๐,๐๐๐	๖	๓,๒๕๐,๐๐๐	๕	๒,๐๕๐,๐๐๐	๘	๓,๕๐๐,๐๐๐
ด้านเศรษฐกิจ	๗	๕,๘๒๐,๐๐๐	๗	๑๒,๔๘๔,๐๐๐	๗	๔,๘๒๐,๐๐๐	๖	๒,๘๒๐,๐๐๐	๗	๓,๕๒๐,๐๐๐
ด้านคนและสังคม	๘๗	๑๒,๒๕๖,๐๐๐	๙๖	๑๓,๓๘๗,๒๐๐	๙๔	๑๔,๘๗๑,๐๐๐	๙๓	๑๒,๘๗๑,๐๐๐	๙๔	๑๒,๘๙๑,๐๐๐
การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	๒๑	๑,๙๓๐,๐๐๐	๒๐	๑,๔๓๐,๐๐๐	๒๑	๑,๖๓๐,๐๐๐	๑๙	๑,๔๐๐,๐๐๐	๒๑	๒,๑๐๐,๐๐๐
รวม	๑๙๒	๑๖๔,๖๓๔,๙๓๗	๒๐๐	๑๗๕,๙๐๔,๘๔๐	๒๐๒	๑๗๐,๖๗๙,๖๔๐	๒๓๓	๒๐๔,๙๙๐,๘๖๐	๒๕๔	๒๘๘,๑๙๓,๑๔๐

การจัดทำงบประมาณ

เทศบาลตำบลวังขนาย ได้ประกาศใช้เทศบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๕ ข้อบัญญัติงบประมาณ จำนวน ๗๕ โครงการ งบประมาณ ๑๕,๒๑๖,๐๐๕ บาท สามารถจำแนกตามยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณ ตามเทศบัญญัติ
โครงสร้างพื้นฐาน	๑๙	๖,๕๔๓,๘๒๗
ด้านเศรษฐกิจ	๒	๑๕๐,๐๐๐
ด้านคนและสังคม	๔๐	๕,๗๕๒,๑๗๘
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒	๑,๕๕๐,๐๐๐
การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	๑๒	๑,๑๗๐,๐๐๐
รวม	๗๕	๑๕,๒๑๖,๐๐๕

การใช้จ่ายงบประมาณ

เทศบาลตำบลวังขนาย มีการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณ โดยได้มีการก่องหน้ผูกพัน/ ลงนามในสัญญา รวม ๗๘ โครงการ เป็นจำนวนเงินงบประมาณ ๒๓,๒๕๐,๑๘๗.๑๓ บาท มีการเบิกจ่ายงบประมาณไปแล้ว (ณ วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖) จำนวน ๕๙ โครงการ เป็นจำนวนเงินงบประมาณ ๑๕,๗๔๗,๑๕๘.๑๓ บาท โครงการที่ยกเลิก จำนวน ๑๖ โครงการ เป็นจำนวนเงินงบประมาณ ๑,๗๖๕,๕๔๘ บาท โครงการที่ได้รับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ จำนวน ๑ โครงการ เป็นเงินงบประมาณ ๔,๗๑๐,๐๐๐ บาท โครงการตั้งจ่ายรายการใหม่ จำนวน ๑๙ โครงการ เป็นเงินงบประมาณ ๗,๕๐๓,๐๒๙ บาท สามารถจำแนกตามยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์	โครงการ ทั้งหมด	โครงการก่องหน้ ผูกพัน/ ลงนามใน สัญญา/เบิกจ่าย	การก่องหน้ผูกพัน/ ลงนามในสัญญา	การเบิกจ่าย งบประมาณ
โครงสร้างพื้นฐาน	๓๗	๓๕	๑๗,๒๐๗,๓๐๙	๑๐,๔๐๓,๒๘๐
ด้านเศรษฐกิจ	๒	๑	๒๕,๗๗๐	๒๕,๗๗๐
ด้านคนและสังคม	๔๒	๓๒	๔,๒๕๗,๖๑๑.๑๓	๓,๕๕๘,๖๑๑.๑๓
ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๒	๒	๑,๑๖๘,๘๘๗	๑,๑๖๘,๘๘๗
การพัฒนาด้านการเมือง และการบริหาร	๑๒	๘	๕๙๐,๖๑๐	๕๙๐,๖๑๐
รวม	๙๕	๗๘	๒๓,๒๕๐,๑๘๗.๑๓	๑๕,๗๔๗,๑๕๘.๑๓

ส่วนที่ ๒

แนวทางและวิธีการขั้นตอนในการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี เทศบาลตำบลวังขนาย

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๒๙ กำหนดว่า คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

(๒) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

(๓) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนายเพื่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนายเสนอต่อสภาเทศบาลตำบลและคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวันโดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

(๔) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

๑. การดำเนินการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีจำนวน ๑๑ คน ประกอบด้วย

๑) สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังขนาย สภาเทศบาลตำบลวังขนาย คัดเลือก จำนวน ๓ คน

๒) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือก จำนวน ๒ คน

๓) ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่นายกเทศมนตรีตำบลวังขนายคัดเลือก จำนวน ๒ คน

๔) หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกกันเอง จำนวน ๒ คน และผู้ทรงคุณวุฒิที่นายกเทศมนตรีตำบลวังขนายคัดเลือก จำนวน ๒ คน

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ต้องดำเนินการให้การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี ดังนี้

๑. ประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น สี่ปี โดยการกำหนดกรอบ แนวทาง วิธีการ และห้วงเวลาให้เหมาะสมกับเทศบาลตำบลวังขนาย

๒. ดำเนินการติดตามและประเมินพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีตามกรอบแนวทาง วิธีการ และห้วงเวลาที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตลอดระยะเวลา

๓. รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย เพื่อดำเนินการต่อไป

๒. การกำหนดแนวทางและวิธีการ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังขนายได้กำหนดการแบ่งขั้นตอนเพื่อเป็นการกำหนดแนวทางและวิธีการสำหรับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนาย ดังนี้

๒.๑ การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการติดตามและประเมินผล การติดตามยุทธศาสตร์และโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จะเริ่มดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลของโครงการที่จะติดตามว่ามีวัตถุประสงค์หลักอะไร มีการกำหนดการติดตามและประเมินผลไว้หรือไม่ (ซึ่งดูได้จากการกำหนดตัวชี้วัด : KPI) ถ้ากำหนดไว้แล้วมีความชัดเจนเพียงใด ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ใครเป็นผู้ใช้ผลการติดตาม เป็นต้น จากนั้นศึกษาว่า

ผู้ใช้ผล การนำผลไปใช้ประโยชน์อย่างไร เมื่อใด ข้อมูลหลัก ๆ ที่ต้องการคืออะไร ต้องการให้รายงานผลอย่างไร มีข้อเสนอแนะในการติดตามผลอย่างไร ซึ่งการศึกษาดังกล่าวอาจใช้วิธีสัมภาษณ์และ/หรือสังเกตแล้วนำผลที่ได้มา กำหนดเป็นวัตถุประสงค์และขอบเขตในการติดตาม

๒.๒ วางแผนติดตามและประเมินผล จะนำวัตถุประสงค์และขอบเขตในการติดตามงานจาก ข้อ ๒.๑ มาวิเคราะห์ แล้วเขียนรายละเอียด ซึ่งประกอบด้วย ประเด็นหลัก ๆ คือ วัตถุประสงค์การติดตามแหล่งข้อมูล เวลาที่เก็บข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นสร้างเครื่องมือซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแบบสัมภาษณ์หรือแบบสอบถาม กำหนดการทดลองและปรับปรุงเครื่องมือ

๒.๓ ดำเนินการหรือปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องการในขั้นนี้ คือ ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนั้น แม้จะวางแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้ดีและได้ข้อมูลที่มีคุณภาพเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าในเชิงปริมาณได้น้อยก็ต้องติดตามเพิ่มจนกว่าจะได้ครบ ขึ้นต่ำตามที่กำหนดไว้ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการติดตามที่กำหนดไว้ แต่ละโครงการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยอาจใช้วิธีการทางสถิติพื้นฐาน เช่น การแจกแจง ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน เป็นต้น หรืออาจใช้การวิเคราะห์แบบ Matrix การพรรณนาเปรียบเทียบ การเขียน Flow Chart การแสดงแผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) หรืออาจใช้หลาย ๆ วิธีประกอบกันตามความเหมาะสมของพื้นที่เทศบาลตำบลวังขนาย

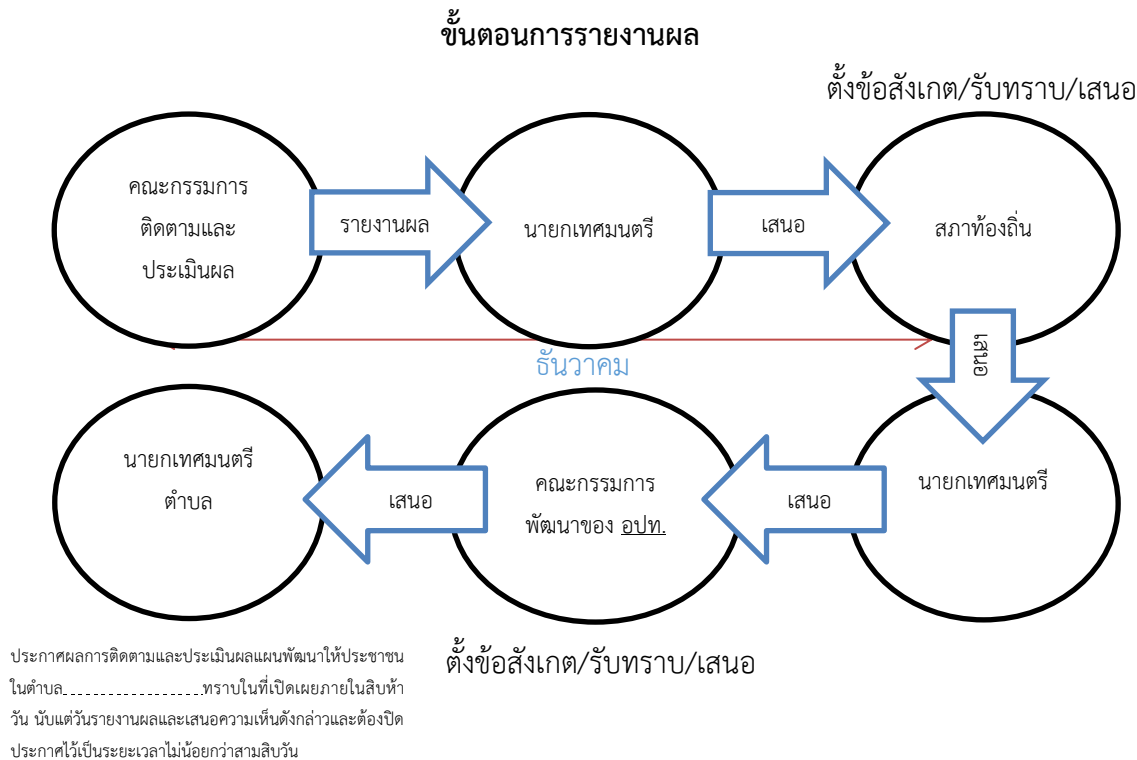
๒.๕ รายงานตามแบบแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นการรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยรายงานตามแบบที่กำหนดไว้ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ การรายงานผลการติดตามแผนงาน โครงการหนึ่ง ๆ อาจมีหลายลักษณะก็ได้ตามความเหมาะสมของเทศบาลตำบลวังขนายในการรายงานผลการติดตามโครงการอาจเขียนเป็นรายงานเชิงเทคนิคซึ่งประกอบด้วยก็ได้ ความเป็นมาของโครงการที่จะติดตามโดยสรุปวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการติดตาม ซึ่งจะปรากฏในส่วนที่ ๒ และส่วนที่ ๓

๒.๖ รายงานผล คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนายต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนายเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย เสนอต่อสภาเทศบาลตำบล และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

๒.๗ การวินิจฉัยสั่งการ การนำเสนอเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขที่ดี หลังจากคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนายหรือผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีอำนาจในสำนัก กอง ฝ่ายต่าง ๆ ได้รับรายงานสรุปแล้วจะวินิจฉัย/สั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้จากรายงานสรุป ซึ่งอาจกระทำโดยตรงหรือเสนอรายงานตามสายบังคับบัญชาก็ได้ตามความเหมาะสมต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

๓. การรายงานผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนายมีอำนาจหน้าที่ในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนายเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลวังขนายเสนอต่อสภาเทศบาลตำบลและคณะกรรมการพัฒนาของเทศบาลตำบลโดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี



๔. เครื่องมือการติดตามและประเมินผล

เครื่องมือการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (Monitoring and evaluation tools for local development plans) เป็นสิ่งของ วัสดุ อุปกรณ์หรือเทคนิควิธีการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนายใช้ในการเก็บข้อมูลการติดตามผลรวมทั้งโดยการพิจารณาเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิควิธีการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นได้คิดสร้างไว้เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผล เช่น แบบสอบถามวัดทัศนคติ มาตราส่วนประมาณค่า และวิธีการ เป็นต้น และหรือโดยการสร้างเครื่องการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสัมภาษณ์ (Interview) และแบบสังเกตการณ์ (Observation) เป็นต้น โดยอาศัยสภาพพื้นที่ทั่วไป อำนาจหน้าที่ ภารกิจของเทศบาลตำบลวังขนาย รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียในท้องถิ่นรวมทั้งเกณฑ์มาตรฐาน แบบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดขึ้นหรือการนำไปทดลองใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขแล้ว จึงนำเครื่องมือการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงหรือภาคสนาม ดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปข้อมูลที่เป็นจริงต่อไป

๑. กรอบและแนวทางในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังขนายกำหนดกรอบและแนวทางในการติดตามและประเมินผล ดังนี้

๑.๑ กำหนดกรอบเวลา (Time & Time Frame) โดยกำหนดกรอบระยะเวลา ดังนี้

๑) ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังขนายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ภายในเดือนธันวาคม

๒) สรุปผลการติดตามและอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคม

๓) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนายอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคม เพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลวังขนายเสนอสภาเทศบาลตำบลวังขนายภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๒ ความสอดคล้อง (Relevance) เป็นความสอดคล้องของยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ (หรือผลผลิต) ที่ได้กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องและนำไปกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลวังขนาย

๑.๓ ความเพียงพอ (Adequacy) กำหนดทรัพยากรสำหรับการดำเนินการติดตามและประเมินผลประกอบด้วยคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานตามศักยภาพโดยนำเครื่องมือที่มีอยู่จริงในเทศบาลตำบลวังขนายมาปฏิบัติงาน

๑.๔ ความก้าวหน้า (Progress) กรอบของความก้าวหน้าแผนงาน โครงการต่าง ๆ จะวัดจากรายการที่เป็นโครงการในรอบ ๔ ปี วัดได้จากช่องปีงบประมาณและที่ผ่านมา โครงการที่ต่อเนื่องจากปีงบประมาณที่ผ่านมา

๑.๕ ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการติดตามและประเมินผลความสัมพันธ์กันระหว่างผลผลิตหรือผลที่ได้รับจริงกับทรัพยากรที่ถูกใช้ไปในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังขนายซึ่งสามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ ขนาด ความจุ พื้นที่ จำนวน ระยะเวลา เป็นต้น

๑.๖ ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นผลที่ได้จากประสิทธิภาพทำให้เกิดผลลัพธ์และผลผลิต (Outcome and Output) ซึ่งสามารถวัดได้ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพหรือวัดได้เฉพาะเชิงคุณภาพ ซึ่งวัดเป็นความพึงพอใจหรือสิ่งที่ประชาชนชื่นชอบหรือการมีความสุข เป็นต้น

กำหนดแนวทางการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการติดตามและประเมินผลมีความจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของเทศบาลตำบลวังขนายในระดับหมู่บ้านและระดับตำบล และอาจรวมถึงอำเภอ และจังหวัดด้วย เพราะมีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ในเชิงการพัฒนาท้องถิ่นแบบองค์รวมของจังหวัดเดียวกัน

๒. ระเบียบ วิธีในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังขนายกำหนดระเบียบ วิธีในการติดตามและประเมินผล ดังนี้

๒.๑ ระเบียบในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ระเบียบวิธีในการติดตามและประเมินผลมีองค์ประกอบใหญ่ ๆ ที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

- ๑) ผู้เข้าร่วมติดตามและประเมินผล
- ๒) เครื่องมือ
- ๓) กรรมวิธีหรือวิธีการต่าง ๆ

๒.๒ วิธีในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

๑) การออกแบบการติดตามและประเมินผล การออกแบบเพื่อการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนามีเป้าหมายเพื่อมุ่งตอบปัญหาการติดตามและประเมินผลได้อย่างตรงประเด็น อธิบายหรือควบคุมความผันแปรของโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่จะเกิดขึ้นได้

๒) การสำรวจ (survey) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากบันทึกหรือทะเบียนที่ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำไว้แล้ว หรืออาจเป็นข้อมูลที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลต้องจดบันทึก (record) สังเกต (observe) หรือวัด (measurement) โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลจะดำเนินการในพื้นที่จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ บุคลากรของเทศบาลตำบลวังขนายเป็นข้อมูลที่มีอยู่ตามธรรมชาติ พฤติกรรม ความต้องการ ซึ่งศึกษาได้โดยวิธีการสังเกตและสามารถวัดได้

๓. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังขนายกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล ดังนี้

๓.๑ การทดสอบและการวัด (Tests & Measurements) วิธีการนี้จะทำการทดสอบและวัดผลเพื่อระดับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงแบบทดสอบต่าง ๆ การประเมินการปฏิบัติงาน และแนวทางการวัด จะใช้เครื่องมือใดในการทดสอบและการวัดนั้นเป็นไปตามความเหมาะสมของโครงการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การทดสอบและการวัดโครงการก่อสร้างถนนลาดยางชนิดแอลฟัลท์ติกคอนกรีต จะใช้การทดสอบตามมาตรฐานทางวิศวกรรมทาง การทาง โครงการจัดงานประเพณีวันเด็ก จะใช้การทดสอบและวัดโดยประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ เป็นต้น

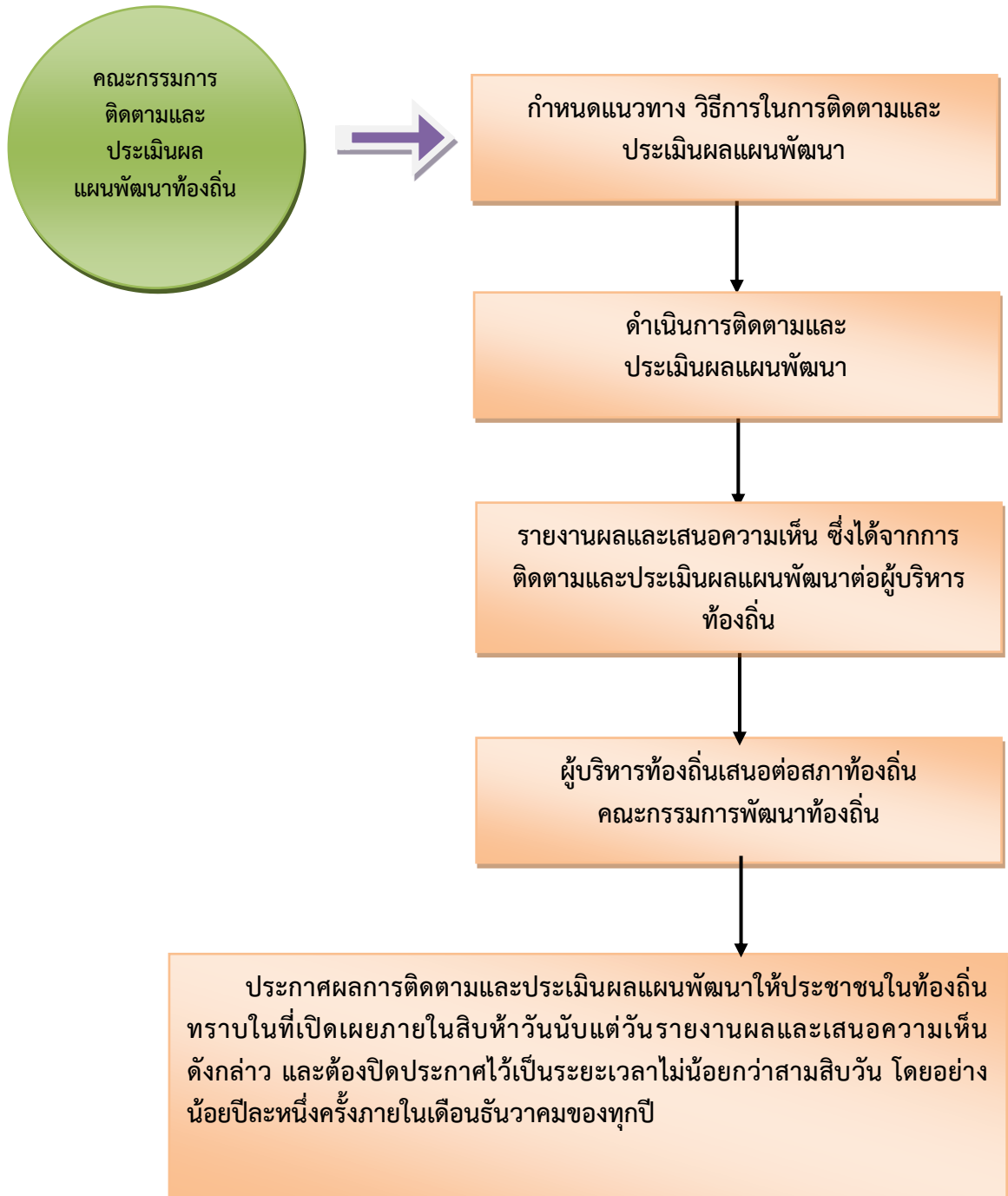
๓.๒ การสัมภาษณ์ (Interviews) อาจเป็นการสัมภาษณ์เดี่ยว หรือกลุ่มก็ได้ การสัมภาษณ์เป็นการยืนยันว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ได้รับผลกระทบมีความเกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบในระดับใด โดยทั่วไปการสัมภาษณ์ถูกแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการหรือกึ่งทางการ (formal or semi-formal interview) ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structure interviews) ดำเนินการสัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) ซึ่งคล้าย ๆ กับการพูดสนทนาอย่างไม่มีพิธีรีตอง ไม่เคร่งครัดในขั้นตอน

๓.๓ การสังเกต (Observations) คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนายใช้การสังเกตเพื่อเฝ้าดูว่ากำลังเกิดอะไรขึ้นกับการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังขนายมีการบันทึกการสังเกต แนวทางในการสังเกต และกำหนดการดำเนินการสังเกต (๑) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) เป็นวิธีการสังเกตที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับประชาชนในหมู่บ้านหรือตัวบุคคล ชุมชน มีกิจกรรมร่วมกัน (๒) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) หรือการสังเกตโดยตรง (Direct observation) เป็นการสังเกต บันทึกลักษณะทางกายภาพ โครงสร้าง และความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียในเทศบาลตำบลวังขนาย

๓.๔ การสำรวจ (surveys) ในที่นี้หมายถึง การสำรวจเพื่อประเมินความคิดเห็น การรับรู้ทัศนคติ ความพึงพอใจ ความจำเป็น ความต้องการของประชาชนในตำบลวังขนาย/เทศบาลตำบลวังขนาย คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนายจะมีการบันทึกการสำรวจ และทิศทางการสำรวจไว้เป็นหลักฐาน

๓.๕ เอกสาร (Documents) การติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์และโครงการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้อเอกสาร ซึ่งเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สาเหตุของปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา ตลอดจนเป้าประสงค์ ค่าเป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน ผลผลิตหรือโครงการ วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลวังขนาย

ผังขั้นตอนการดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา



ส่วนที่ ๓

การประเมินผลแผนพัฒนาตามกรอบที่คณะกรรมการการติดตาม
และประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนายกำหนด

แบบรายงานแบบที่ ๑ แบบช่วยกำกับการจัดทำยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลวังขนายโดยตนเอง

คำชี้แจง : แบบรายงานแบบที่ ๑ เป็นแบบประเมินตนเองในการจัดทำยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลวังขนาย โดยตนเอง จะทำการประเมินและรายงานทุก ๆ ครั้ง หลังจากทีเทศบาลตำบลวังขนายได้ประกาศใช้แผน ยุทธศาสตร์แล้ว

ประเด็นการประเมิน	มี การดำเนินงาน	ไม่มี การดำเนินงาน
ส่วนที่ ๑ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑. มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๒. มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น	✓	
๓. มีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	✓	
๔. มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๕. มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๖. มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประชาคมท้องถิ่นพิจารณาร่างแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
ส่วนที่ ๒ การจัดทำแผนการพัฒนาท้องถิ่น		
๗. มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาจัดทำแผนข้อมูล	✓	
๘. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน	✓	
๙. มีการวิเคราะห์ศักยภาพท้องถิ่น (SWOT) เพื่อประเมินสถานการณ์การพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๐. มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลังการพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้อง กับศักยภาพของท้องถิ่น	✓	
๑๑. มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๒. มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๓. มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๔. มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด	✓	
๑๕. มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	✓	
๑๖. มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๗. มีการกำหนดรูปแบบการติดตามประเมินแผนยุทธศาสตร์	✓	
๑๘. มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์หรือไม่	✓	

แบบรายงานแบบที่ ๒ แบบติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลวังขนาย

คำชี้แจง : แบบรายงานแบบที่ ๒ เป็นแบบติดตามตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลวังขนาย ภายใต้แผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่สิ้นสุดการดำเนินงานในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. ชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....เทศบาลตำบลวังขนาย.....

ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี

เทศบาลตำบลวังขนายได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ตามกระบวนการที่บัญญัติไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การจัดเวทีประชาคม การประชุมกรรมการชุมชน เพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ก่อนนำมาจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาพื้นที่ที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี ต่อไป

เทศบาลตำบลวังขนาย ได้ประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ และประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพิ่มเติมและแก้ไขเปลี่ยนแปลง (ครั้งที่ ๑) เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ (ครั้งที่ ๒) เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยได้กำหนดโครงการที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) รวม ๑,๐๘๑ โครงการ เป็นเงินงบประมาณ ๑,๐๐๔,๔๐๓,๔๑๗ บาท ดังนี้

๒.๑ จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ๕ ปี

ยุทธศาสตร์	๒๕๖๖		๒๕๖๗		๒๕๖๘		๒๕๖๙		๒๕๗๐	
	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ
โครงสร้างพื้นฐาน	๗๒	๑๔๒,๕๗๘,๙๓๗	๗๒	๑๔๖,๕๕๓,๖๔๐	๗๔	๑๔๖,๑๐๘,๖๔๐	๑๑๐	๑๘๕,๘๔๙,๘๖๐	๑๒๔	๒๖๖,๑๘๒,๑๔๐
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๒,๐๕๐,๐๐๐	๕	๒,๐๕๐,๐๐๐	๖	๓,๒๕๐,๐๐๐	๕	๒,๐๕๐,๐๐๐	๘	๓,๕๐๐,๐๐๐
ด้านเศรษฐกิจ	๗	๕,๘๒๐,๐๐๐	๗	๑๒,๔๘๔,๐๐๐	๗	๔,๘๒๐,๐๐๐	๖	๒,๘๒๐,๐๐๐	๗	๓,๕๒๐,๐๐๐
ด้านคนและสังคม	๘๗	๑๒,๒๕๖,๐๐๐	๙๖	๑๓,๓๘๗,๒๐๐	๙๔	๑๔,๘๗๑,๐๐๐	๙๓	๑๒,๘๗๑,๐๐๐	๙๔	๑๒,๘๙๑,๐๐๐
การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	๒๑	๑,๙๓๐,๐๐๐	๒๐	๑,๔๓๐,๐๐๐	๒๑	๑,๖๓๐,๐๐๐	๑๙	๑,๔๐๐,๐๐๐	๒๑	๒,๑๐๐,๐๐๐
รวม	๑๙๒	๑๖๔,๖๓๔,๙๓๗	๒๐๐	๑๗๕,๙๐๔,๘๔๐	๒๐๒	๑๗๐,๖๗๙,๖๔๐	๒๓๓	๒๐๔,๙๙๐,๘๖๐	๒๕๔	๒๘๘,๑๙๓,๑๔๐

๒.๒ การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดกาญจนบุรี ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

ประเด็นการพัฒนา	ผลงาน	ตัวชี้วัดของผลงาน	ค่าเป้าหมาย					
			พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570	พ.ศ. 2566 - 2570
รวมทั้งสิ้น			4,135,756,000	4,135,756,000	4,135,756,000	4,135,756,000	4,135,756,000	21,013,130,000
ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ			10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	50,000,000
ประเด็นการพัฒนาที่ 1 : การพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนในทุกมิติ			27,493,500	27,493,500	27,493,500	27,493,500	27,493,500	137,467,500
	ผลงานที่ 1 โครงการส่งเสริมชีวิต	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 1	23,898,500	23,898,500	23,898,500	23,898,500	23,898,500	119,492,500
	ผลงานที่ 2 โครงการขอ กระทรวง กรม	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 1	1,275,000	1,275,000	1,275,000	1,275,000	1,275,000	6,375,000
	ผลงานที่ 3 โครงการขอ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 1	1,590,000	1,590,000	1,590,000	1,590,000	1,590,000	7,950,000
	ผลงานที่ 4 โครงการความร่วมมือกับภาคเอกชน	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 1	730,000	730,000	730,000	730,000	730,000	3,650,000
ประเด็นการพัฒนาที่ 2 : การพัฒนาเมืองให้น่าอยู่ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม			2,079,805,700	2,079,805,700	2,079,805,700	2,079,805,700	2,079,805,700	10,399,028,500
	ผลงานที่ 1 โครงการส่งเสริมชีวิต	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 2	4,591,900	4,591,900	4,591,900	4,591,900	4,591,900	22,959,500
	ผลงานที่ 2 โครงการขอ กระทรวง กรม	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 2	2,069,170,000	2,069,170,000	2,069,170,000	2,069,170,000	2,069,170,000	10,345,850,000
	ผลงานที่ 3 โครงการขอ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 2	6,043,800	6,043,800	6,043,800	6,043,800	6,043,800	30,219,000
	ผลงานที่ 4 โครงการความร่วมมือกับภาคเอกชน	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 2	-	-	-	-	-	-
ประเด็นการพัฒนาที่ 3 : การพัฒนากระบวนการ ราชการอย่าง สมบูรณ์			425,739,900	425,739,900	425,739,900	425,739,900	425,739,900	2,128,699,500
	ผลงานที่ 1 โครงการส่งเสริมชีวิต	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 4	220,429,900	220,429,900	220,429,900	220,429,900	220,429,900	1,102,149,500
	ผลงานที่ 2 โครงการขอ กระทรวง กรม	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 4	155,000,000	155,000,000	155,000,000	155,000,000	155,000,000	775,000,000
	ผลงานที่ 3 โครงการขอ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 4	36,310,000	36,310,000	36,310,000	36,310,000	36,310,000	181,550,000
	ผลงานที่ 4 โครงการความร่วมมือกับภาคเอกชน	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 4	14,000,000	14,000,000	14,000,000	14,000,000	14,000,000	70,000,000
ประเด็นการพัฒนาที่ 4 : การพัฒนาการ ท่องเที่ยววิถีชีวิต คุณค่าสูงและสืบโดย ยั่งยืน			839,917,800	839,917,800	839,917,800	839,917,800	839,917,800	4,199,589,000
	ผลงานที่ 1 โครงการส่งเสริมชีวิต	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 3	222,934,000	222,934,000	222,934,000	222,934,000	222,934,000	1,114,670,000
	ผลงานที่ 2 โครงการขอ กระทรวง กรม	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 3	607,663,800	607,663,800	607,663,800	607,663,800	607,663,800	3,038,319,000
	ผลงานที่ 3 โครงการขอ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 3	4,920,000	4,920,000	4,920,000	4,920,000	4,920,000	24,600,000
	ผลงานที่ 4 โครงการความร่วมมือกับภาคเอกชน	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 3	4,400,000	4,400,000	4,400,000	4,400,000	4,400,000	22,000,000
ประเด็นการพัฒนาที่ 5 : การพัฒนาการค้า การลงทุน ยุทธศาสตร์ และเขตเศรษฐกิจพิเศษ			752,799,100	752,799,100	752,799,100	752,799,100	752,799,100	4,098,345,500
	ผลงานที่ 1 โครงการส่งเสริมชีวิต	ตัวชี้วัดประเด็นการ พัฒนาที่ 5	62,813,500	62,813,500	62,813,500	62,813,500	62,813,500	314,067,500

๒.๓ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปี ๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๖๕ – ๓๐ ก.ย. ๖๖)

ยุทธศาสตร์	จำนวน		จำนวนโครงการ		จำนวนโครงการ		จำนวนโครงการ		จำนวนโครงการ		จำนวนโครงการ	
	โครงการ		ที่อยู่ระหว่าง		ที่ยังไม่ได้		ที่มีการ		ที่มีการ		ทั้งหมด	
	ที่เสร็จ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ยกเลิก		เพิ่มเติม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๘	๕๐.๐	๐	๐	๐	๐	๑	๒.๘	๑๗	๔๗.๒	๓๖	๑๐๐
๒. ด้านเศรษฐกิจ	๑	๕๐.๐	๐	๐	๐	๐	๑	๕๐	๐	๐	๒	๑๐๐
๓. ด้านคนและสังคม	๓๐	๗๑	๐	๐	๐	๐	๑๐	๒๔	๒	๔.๗๖	๔๒	๑๐๐
๔. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๑๐๐
๕. ด้านการเมืองและการบริหาร	๘	๖๗	๐	๐	๐	๐	๔	๓๓	๐	๐	๑๒	๑๐๐
รวม	๕๙	๖๓	๐	๐	๐	๐	๑๖	๑๗	๑๙	๒๐.๒	๙๔	๑๐๐

๒.๔ การเบิกจ่ายงบประมาณปี ๒๕๖๖

ยุทธศาสตร์	งบปกติ		เงินสะสม		รวม	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๙,๕๘๕,๕๗๙.๐๐	๖๕.๐๙	-	-	๙,๕๘๕,๕๗๙.๐๐	๖๕.๐๙
๒. ด้านเศรษฐกิจ	๒๒,๕๑๐.๐๐	๐.๑๕	-	-	๒๒,๕๑๐.๐๐	๐.๑๕
๓. ด้านคนและสังคม	๓,๑๗๔,๙๐๒.๐๐	๒๑.๕๖	-	-	๓,๑๗๔,๙๐๒.๐๐	๒๑.๕๖
๔. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๓๒๕,๑๗๔.๐๐	๙.๐๐	-	-	๑,๓๒๕,๑๗๔.๐๐	๙.๐๐
๕. ด้านการเมืองและการบริหาร	๖๑๗,๗๓๑.๐๐	๔.๑๙	-	-	๖๑๗,๗๓๑.๐๐	๔.๑๙
รวม	๑๔,๖๒๕,๘๙๖.๐๐	๑๐๐	-	-	๑๔,๖๒๕,๘๙๖.๐๐	๑๐๐

๒.๕ รายละเอียดโครงการในเทศบาลตำบลวังขนาย ที่มีการก่อหนี้ผูกพัน/ลงนามในสัญญา/เบิกจ่าย มีดังนี้

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	ชื่อโครงการตามแผน	งบตามข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ	ลงนามสัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
๑.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนนคสล. ซอย ๒/๒ หมู่ ๕ ตอนที่ ๑	๒๗๔,๓๔๖.๐๐	๒๗๓,๕๐๐.๐๐	๒๗๓,๕๐๐.๐๐	๘๔๖.๐๐
๒.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยาง สายเลียบริมน้ำ หมู่ ๑	๔๘๙,๐๐๐.๐๐	๔๔๕,๗๐๐.๐๐	๔๔๕,๗๐๐.๐๐	๔๓,๓๐๐.๐๐
๓.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยาง ซอย ๑๘ หมู่ ๑ ตอนที่ ๑	๔๙๗,๐๐๐.๐๐	๔๕๖,๖๐๐.๐๐	๔๕๖,๖๐๐.๐๐	๔๐,๔๐๐.๐๐
๔.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยาง ซ.๑๙ มะกอกหมู่ หมู่ที่ ๓ (ตอนที่๑)	๒๘๐,๐๐๐.๐๐	๒๕๑,๐๐๐.๐๐	๒๕๑,๐๐๐.๐๐	๒๙,๐๐๐.๐๐
๕.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยาง ซอย ๑ ปากทางกึ่งแข่งฮง หมู่ ๕	๑๘๘,๐๐๐.๐๐	๑๖๘,๙๐๐.๐๐	๑๖๘,๙๐๐.๐๐	๑๙,๑๐๐.๐๐
๖.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนนคสล. ซอยบ้านป่ากิมไต้เหลียงละเอียด หมู่ ๔	๓๓๑,๒๗๓.๐๐	๓๑๘,๓๐๐.๐๐	๓๑๘,๓๐๐.๐๐	๑๒,๙๗๓.๐๐
๗.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านหนองตาบ่ง หมู่ ๔ - บ้านหนองแจว วังศาลา	๔๙๖,๐๐๐.๐๐	๔๔๓,๘๐๐.๐๐	๔๔๓,๘๐๐.๐๐	๕๒,๒๐๐.๐๐
๘.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านนายบุญช่วย คงไพร หมู่ ๗	๔๘๕,๐๐๐.๐๐	๔๔๓,๘๐๐.๐๐	๔๔๓,๘๐๐.๐๐	๔๑,๒๐๐.๐๐
๙.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการติดตั้งขยายเขตเสียบตามสาย หมู่ ๒	๒๕๐,๐๐๐.๐๐	๒๔๙,๖๐๐.๐๐	๒๔๙,๖๐๐.๐๐	๔๐๐.๐๐
๑๐.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนนคสล. สายทางเข้าบ้านผู้ช่วยศรีวรรณ แก่นรักษ์ หมู่ ๗	๒๑๖,๒๙๔.๐๐	๑๘๙,๐๐๐.๐๐	๑๘๙,๐๐๐.๐๐	๒๗,๒๙๔.๐๐

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	ชื่อโครงการตามแผน	งบตาม ข้อบัญญัติ/เทศ บัญญัติ	ลงนามสัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
๑๑.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนน ลูกวัง สายบ้านนางบุญ รัตน์ สวัสดิ์ดำรงค์ หมู่ ๖ (หลังบ้านนายอากร พิทักษ์ กาญจนกุล)	๙๑,๖๘๐.๐๐	๙๑,๖๘๐.๐๐	๙๑,๖๘๐.๐๐	๐.๐๐
๑๒.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการจัดทำ/ปรับปรุง/ ซ่อมแซม/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายชอย/ ป้ายบอกทางในเขต เทศบาล	๒๙๗,๐๐๐.๐๐	๒๙๗,๐๐๐.๐๐	๒๙๗,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๑๓.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง สายบ้าน นายวิชัย ประยูรหิธร หมู่ ๓ (ตอนที่ ๑)	๔๙๙,๐๐๐.๐๐	๔๔๗,๔๐๐.๐๐	๔๔๗,๔๐๐.๐๐	๕๑,๖๐๐.๐๐
๑๔.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายบ้านนายบุญ เกิด ดอกนางแย้ม หมู่ ๕	๑๕๗,๒๗๙.๐๐	๑๔๓,๔๐๐.๐๐	๑๔๓,๔๐๐.๐๐	๑๓,๘๗๙.๐๐
๑๕.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง สายหน้า หมู่บ้านศิริชัย ๗ หมู่ ๓	๔๙๙,๐๐๐.๐๐	๔๔๗,๔๐๐.๐๐	๔๔๗,๔๐๐.๐๐	๕๑,๖๐๐.๐๐
๑๖.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงฟุตบาท ทางเท้าเขื่อน ริมตลิ่ง หมู่ ๒	๑๕๐,๐๐๐.๐๐	๑๕๐,๐๐๐.๐๐	๑๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๑๗.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. ถนนซอยสมบูรณ์ ทรัพย์ หมู่ ๓ (ตอนที่ ๑)	๔๐๐,๑๙๐.๐๐	๓๘๐,๗๐๐.๐๐	๓๘๐,๗๐๐.๐๐	๑๙,๔๙๐.๐๐
๑๘.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. ซ.๒๐/๘ หมู่ ๑ (ไร่ กาลเวลา) ตอนที่ ๑	๔๙๕,๕๕๒.๐๐	๔๙๕,๕๐๐.๐๐	๔๙๕,๕๐๐.๐๐	๙๒.๐๐
๑๙.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง ซอย๑๑ หมู่๖	๔๙๓,๐๐๐.๐๐	๔๙๓,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๙๓,๐๐๐.๐๐
๒๐.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนน คสล. สายบ้านบุญช่วย คง ไพร หมู่๗	๔๙,๖๒๙.๐๐	๔๙,๖๒๙.๐๐	๐.๐๐	๔๙,๖๒๙.๐๐
๒๑.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยางสายบ้านนาย บุญช่วย คงไพร หมู่๗	๓๒๙,๑๐๐.๐๐	๓๒๙,๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒๙,๑๐๐.๐๐
๒๒.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนน ครัวสวนผักไปบ้านเงินอม หมู่๖	๔๙๒,๘๐๐.๐๐	๔๙๒,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๙๒,๘๐๐.๐๐

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	ชื่อโครงการตามแผน	งบประมาณ ข้อบัญญัติ/เทศ บัญญัติ	ลงนามสัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
๒๓.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย ๑ หมู่ ๕	๓๑๗,๑๐๐.๐๐	๓๑๗,๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๑๗,๑๐๐.๐๐
๒๔.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง สาย บ้านก้นทีกา แจ่มนิยม หมู่ ๔	๔๙๙,๒๐๐.๐๐	๔๙๙,๒๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๙๙,๒๐๐.๐๐
๒๕.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง สายหน้า หมู่บ้านศิริชัย ๗ หมู่ ๓ (หน้าศิริชัย ๗ และหน้า ข.๑๑)	๑๕๑,๓๐๐.๐๐	๑๕๑,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕๑,๓๐๐.๐๐
๒๖.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง สายบ้าน นายวิชัย ประยูรมหิธร หมู่ ๓ (ตอนที่ ๓)	๓๙๐,๗๐๐.๐๐	๓๙๐,๗๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๙๐,๗๐๐.๐๐
๒๗.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง สายเลียบบ ริมน้ำ หมู่ ๑	๔๙๗,๓๐๐.๐๐	๔๙๗,๓๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๙๗,๓๐๐.๐๐
๒๘.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง ซอย ๑๘/๘ หมู่ ๑	๔๙๙,๙๐๐.๐๐	๔๙๙,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๙๙,๙๐๐.๐๐
๒๙.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง ซอย ๕ (สุสานคริสต์) หมู่ ๖	๔๙๒,๑๐๐.๐๐	๔๙๒,๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๙๒,๑๐๐.๐๐
๓๐.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ สายบ้านนางสมหมาย วัน ยะโต ม.๕	๔๙๙,๑๐๐.๐๐	๔๙๙,๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๙๙,๑๐๐.๐๐
๓๑.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง สายบ้าน หนองตาบ่ง หมู่ ๔ - บ้าน หนองแวง วังศาลา	๓๘๗,๙๐๐.๐๐	๓๘๗,๙๐๐.๐๐	๐.๐๐	๓๘๗,๙๐๐.๐๐
๓๒.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง ซอย ๒๐ หมู่ ๑ (สามหลังคอกม้า)	๔๙๗,๖๐๐.๐๐	๔๙๗,๖๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๙๗,๖๐๐.๐๐
๓๓.	๑. โครงสร้าง พื้นฐาน	โครงการปรับปรุง ถนนลาดยาง ข.๑๙ มะกอกหมู่ หมู่ที่ ๓ (ช่วง โค้ง)	๔๘๕,๘๐๐.๐๐	๔๘๕,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๘๕,๘๐๐.๐๐

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	ชื่อโครงการตามแผน	งบตาม ข้อบัญญัติ/เทศ บัญญัติ	ลงนามสัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
๓๔.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางสายบ้านเพอร์เฟค หมู่ ๖ (ตอนท้าย)	๔๘๖,๘๐๐.๐๐	๔๘๖,๘๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๘๖,๘๐๐.๐๐
๓๕.	๑. โครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย ๒ หมู่ ๕ (นายณรงค์ชัย)	๒๓๔,๗๐๐.๐๐	๒๓๔,๗๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๓๔,๗๐๐.๐๐
๓๖.	๒. การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ	ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพประชาชนในชุมชน	๕๐,๐๐๐.๐๐	๒๕,๗๗๐.๐๐	๒๕,๗๗๐.๐๐	๒๔,๒๓๐.๐๐
๓๗.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	๕๐,๐๐๐.๐๐	๔๖๐.๐๐	๔๖๐.๐๐	๔๙,๕๔๐.๐๐
๓๘.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการติดตั้ง/บำรุงรักษากล้องวงจรปิด	๔๕๐,๐๐๐.๐๐	๔๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๔๕๐,๐๐๐.๐๐
๓๙.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการลดปัญหาการจราจรในเขตเทศบาล	๒๔๙,๐๐๐.๐๐	๒๔๙,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐	๒๔๙,๐๐๐.๐๐
๔๐.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการพัฒนาครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย	๓๐,๐๐๐.๐๐	๗,๘๐๐.๐๐	๗,๘๐๐.๐๐	๒๒,๒๐๐.๐๐
๔๑.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการจัดงานวันสำคัญของชาติ งานรัฐพิธีและการปกป้องสถาบันสำคัญของชาติ	๓๐๐,๐๐๐.๐๐	๒๑,๓๗๔.๐๐	๒๑,๓๗๔.๐๐	๒๗๘,๖๒๖.๐๐
๔๒.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา	๓๐๐,๐๐๐.๐๐	๒๕๖,๘๙๖.๐๐	๒๕๖,๘๙๖.๐๐	๔๓,๑๐๔.๐๐
๔๓.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการเข้าค่ายลูกเสือ-เนตรนารี	๓๙,๑๕๐.๐๐	๓๙,๑๕๐.๐๐	๓๙,๑๕๐.๐๐	๐.๐๐
๔๔.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา ค่าจัดการเรียนการสอน (รายหัว) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย	๘๕,๐๐๐.๐๐	๖๗,๖๒๖.๐๐	๖๗,๖๒๖.๐๐	๑๗,๓๗๔.๐๐
๔๕.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวังขนาย	๓๐,๐๐๐.๐๐	๒๔,๕๐๐.๐๐	๒๔,๕๐๐.๐๐	๕,๕๐๐.๐๐

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	ชื่อโครงการตามแผน	งบตามข้อบัญญัติ/ เทศบัญญัติ	ลงนามสัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
๔๖.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก	๒๓๐,๐๐๐.๐๐	๒๒๙,๙๔๗.๘๐	๒๒๙,๙๔๗.๘๐	๕๒.๒๐
๔๗.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการอบรมการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้นแก่เยาวชนในสถานศึกษาเขตเทศบาล	๓๐,๐๐๐.๐๐	๒๙,๓๓๑.๖๐	๒๙,๓๓๑.๖๐	๖๖๘.๔๐
๔๘.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน	๖๐,๐๐๐.๐๐	๓๒,๙๘๐.๐๐	๓๒,๙๘๐.๐๐	๒๗,๐๒๐.๐๐
๔๙.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น	๕๐,๐๐๐.๐๐	๓๘,๓๕๐.๐๐	๓๘,๓๕๐.๐๐	๑๑,๖๕๐.๐๐
๕๐.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการส่งเสริมพระพุทธศาสนา	๓๐,๐๐๐.๐๐	๒,๑๕๐.๐๐	๒,๑๕๐.๐๐	๒๗,๘๕๐.๐๐
๕๑.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการขอรับงบประมาณอุดหนุนการเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ	๓๕๐,๐๐๐.๐๐	๓๕๐,๐๐๐.๐๐	๓๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๕๒.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการสนับสนุนอาหารกลางวัน	๑,๘๒๐,๐๐๐.๐๐	๑,๘๑๑,๔๙๙.๐๐	๑,๘๑๑,๔๙๙.๐๐	๘,๕๐๑.๐๐
๕๓.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการวันเด็กแห่งชาติ	๔๐,๐๐๐.๐๐	๑๒,๑๓๔.๗๓	๑๒,๑๓๔.๗๓	๒๗,๘๖๕.๒๗
๕๔.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการสนับสนุนงบประมาณสภาวัฒนธรรมตำบลวังขนาย	๓๐,๐๐๐.๐๐	๓๐,๐๐๐.๐๐	๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๕๕.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการพระราชดำริด้านสาธารณสุข	๑๔๐,๐๐๐.๐๐	๑๒๐,๐๐๐.๐๐	๑๒๐,๐๐๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐
๕๖.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการจัดกิจกรรมงานรัฐพิธีในวันสำคัญของชาติ	๘,๐๐๐.๐๐	๘,๐๐๐.๐๐	๘,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๕๗.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจของเหล่ากาชาดจังหวัดกาญจนบุรี	๒๐,๐๐๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	ชื่อโครงการตามแผน	งบตามข้อบัญญัติ/ เทศบัญญัติ	ลงนามสัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
๕๘.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ/โรคระบาดต่าง ๆ	๒๐๐,๐๐๐.๐๐	๔,๗๒๐.๐๐	๔,๗๒๐.๐๐	๑๙๕,๒๘๐.๐๐
๕๙.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการอุดหนุนศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๐,๐๐๐.๐๐	๓๐,๐๐๐.๐๐	๓๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๖๐.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน	๑๐๐,๐๐๐.๐๐	๙๙,๕๒๐.๐๐	๙๙,๕๒๐.๐๐	๔๘๐.๐๐
๖๑.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๓๒,๕๗๘.๐๐	๓๐,๐๗๒.๐๐	๓๐,๐๗๒.๐๐	๒,๕๐๖.๐๐
๖๒.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการพัฒนาศักยภาพคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และผู้ด้อยโอกาสในชุมชน	๕๐,๐๐๐.๐๐	๒๒,๒๑๕.๐๐	๒๒,๒๑๕.๐๐	๒๗,๗๘๕.๐๐
๖๓.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่รู้พิษภัยบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	๑๘,๘๐๐.๐๐	๑๖,๗๗๐.๐๐	๑๖,๗๗๐.๐๐	๒,๐๓๐.๐๐
๖๔.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการเข้าค่ายคุณธรรม-จริยธรรม	๖๑,๒๗๕.๐๐	๖๑,๒๗๕.๐๐	๖๑,๒๗๕.๐๐	๐.๐๐
๖๕.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการส่งเสริมการแข่งขันกีฬากีฬานักเรียน	๕๐,๐๐๐.๐๐	๕๐,๐๐๐.๐๐	๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๖๖.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการค่ายครอบครัวอบอุ่น ว่างชนายสดใส ไร้ความรุนแรง	๑๐๐,๐๐๐.๐๐	๙๙,๐๒๐.๐๐	๙๙,๐๒๐.๐๐	๙๘๐.๐๐
๖๗.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการอบรมป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา	๔๐,๐๐๐.๐๐	๑๗,๘๒๐.๐๐	๑๗,๘๒๐.๐๐	๒๒,๑๘๐.๐๐

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	ชื่อโครงการตามแผน	งบตามข้อบัญญัติ/ เทศบัญญัติ	ลงนามสัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
๖๘.	๓. ด้านคนและสังคม	โครงการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย	๓๐,๐๐๐.๐๐	๒๕,๐๐๐.๐๐	๒๕,๐๐๐.๐๐	๕,๐๐๐.๐๐
๖๙.	<u>๔. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</u>	โครงการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการขยะและรักษาสิ่งแวดล้อม	๕๐,๐๐๐.๐๐	๕๐,๐๐๐.๐๐	๕๐,๐๐๐.๐๐	๐.๐๐
๗๐.	๔. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	โครงการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน	๑,๕๐๐,๐๐๐.๐๐	๑,๑๑๘,๘๘๗.๐๐	๑,๑๑๘,๘๘๗.๐๐	๓๘๑,๑๑๓.๐๐
๗๑.	<u>๕. การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร</u>	โครงการวันท้องถิ่นไทย	๑๐,๐๐๐.๐๐	๕,๔๓๐.๐๐	๕,๔๓๐.๐๐	๔,๕๗๐.๐๐
๗๒.	๕. การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการวันเทศบาล	๑๐,๐๐๐.๐๐	๙๐๕.๐๐	๙๐๕.๐๐	๙,๐๙๕.๐๐
๗๓.	๕. การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการส่งเสริมและเผยแพร่การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข	๓๐,๐๐๐.๐๐	๑๕,๕๐๐.๐๐	๑๕,๕๐๐.๐๐	๑๔,๕๐๐.๐๐
๗๔.	๕. การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการจัดเวทีประชาคมท้องถิ่น	๒๐,๐๐๐.๐๐	๗,๐๕๐.๐๐	๗,๐๕๐.๐๐	๑๒,๙๕๐.๐๐
๗๕.	๕. การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย	๓๐,๐๐๐.๐๐	๑๙,๐๐๐.๐๐	๑๙,๐๐๐.๐๐	๑๑,๐๐๐.๐๐
๗๖.	๕. การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๒๐,๐๐๐.๐๐	๕๒๐.๐๐	๕๒๐.๐๐	๑๙,๔๘๐.๐๐
๗๗.	๕. การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการเทศบาลเคลื่อนที่	๘๐,๐๐๐.๐๐	๕๐,๒๐๕.๐๐	๕๐,๒๐๕.๐๐	๔,๖๔๕.๐๐

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	ชื่อโครงการตามแผน	งบตามข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ	ลงนามสัญญา	เบิกจ่าย	คงเหลือ
๗๘.	๕.การพัฒนา ด้านการเมือง และการบริหาร	โครงการก่อสร้าง อาคารซ่อมบำรุง สำนักงาน เทศบาลตำบลวัง ขนาย หมู่ ๑	๕๐๐,๐๐๐.๐๐	๔๙๒,๐๐๐.๐๐	๔๙๒,๐๐๐.๐๐	๘,๐๐๐.๐๐
รวมเป็นเงินงบประมาณ			๒๐,๒๕๔,๔๘๖.๐๐	๑๘,๕๔๐,๑๘๗.๑๓	๑๑,๐๓๗,๑๕๘.๑๓	๙,๑๙๒,๑๗๗.๘๗

๒.๖ ผลการดำเนินงานตามโครงการที่ได้รับเงินอุดหนุน

โครงการ		ผลการดำเนินการ				
		ดำเนินการ เสร็จแล้ว	อยู่ใน ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	งบประมาณ ที่ได้รับ	งบประมาณ ที่เบิกจ่ายไป
๑.	ปรับปรุงถนนลาดยางแอส ฟัลต์ติกคอนกรีต สายซอย ๑๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลวังขนาย จำนวน ๒ ช่วง มีพื้นที่รวม ไม่น้อยกว่า ๑๓,๒๑๐ ตารางเมตร เทศบาลตำบล วังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี	✓	-	-	๔,๗๑๐,๐๐๐.๐๐	๔,๗๑๐,๐๐๐.๐๐
รวม					๔,๗๑๐,๐๐๐.๐๐	๔,๗๑๐,๐๐๐.๐๐

๒.๗ โครงการที่อนุมัติในเทศบัญญัติแต่ไม่ได้ดำเนินการ

ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ อนุมัติในเทศ บัญญัติ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑. โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายบ้านนายยุทธนา ผดุงมั่ง ทอง หมู่ ๖ (ตอนที่ ๑)	๔๙๗,๑๗๓.๐๐
๒. ด้านเศรษฐกิจ	๒. โครงการขับเคลื่อนการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียง	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
๓. ด้านคนและสังคม	๓. โครงการฝึกชกซ้อมแผนสาธารณภัย	๕๐,๐๐๐.๐๐
	๔. โครงการแข่งขันกีฬาสร้างความปรองดอง สมานฉันท์ และ ต้านยาเสพติด	๒๐๐,๐๐๐.๐๐
	๕. โครงการส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันทุกระดับ	๑๐๐,๐๐๐.๐๐

ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ อนุมัติในเทศ บัญญัติ
(ต่อ) ๓. ด้านคนและสังคม	๖. โครงการอบรมให้ความรู้ด้านสาธารณสุขเบื้องต้นให้แก่ ประชาชน	๓๐,๐๐๐.๐๐
	๗. โครงการส่งเสริมชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน ประจำหมู่บ้าน (อสม.)	๗๐,๐๐๐.๐๐
	๘. โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรีวังขนาย	๑๐๐,๐๐๐.๐๐
	๙. โครงการอบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร	๒๐,๐๐๐.๐๐
	๑๐. โครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพสภาเด็กและเยาวชน ตำบลวังขนาย	๓๐,๐๐๐.๐๐
	๑๑. โครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าโดยการลดประชากรสุนัข และแมวจรจัดด้วยการทำหมัน	๕๐,๐๐๐.๐๐
	๑๒. โครงการเข้าค่ายวิชาการเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ O-NET	๔๘,๓๗๕.๐๐
๕. ด้านการเมืองและการบริหาร	๑๓. โครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงานเทศบาลและเครือข่าย	๒๐,๐๐๐.๐๐
	๑๔. โครงการเดินหน้าประชาธิปไตย	๓๐,๐๐๐.๐๐
	๑๕. โครงการฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงานพัฒนาศักยภาพ และส่งเสริมความรู้ตามศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน	๔๐๐,๐๐๐.๐๐
	๑๖. โครงการพัฒนาศักยภาพ ให้กับคณะผู้บริหาร สมาชิก สภาเทศบาลและผู้ปฏิบัติงานด้านสภาท้องถิ่น	๒๐,๐๐๐.๐๐
รวมเป็นเงินงบประมาณ		๑,๗๖๕,๕๔๘.๐๐



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

กันยายน 2566

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งานบริการ 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า และ 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 5 งาน จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 5 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
6. งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังขนาย.....	6
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	24
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	31
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	33
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	39
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
ตัวแปรที่ศึกษา.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	62
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ.....	64
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการส่งเสริมผู้พิการ.....	67
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ.....	70
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า.....	73
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย.....	76
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	79
 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	 81
สรุปผลการศึกษา	81
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	83
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	83
 บรรณานุกรม	 85
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	62
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ.....	64
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ	67
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ	70
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดการโรคพิษ สุนัขบ้า.....	73
7	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดการขยะ มูลฝอย.....	76
8	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	79
9	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	80

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งานบริการ 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า และ 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

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

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนกันยายน พ.ศ. 2566 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 5 งานบริการ 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 100 คน 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ จำนวน 100 คน 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 100 คน และ 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่
3. อุปกรณ์ไฟฟ้าในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน
4. มีเครือข่ายไฟฟ้าครอบคลุมทุกพื้นที่จำเป็น
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน
6. รถบริการไฟฟ้าอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ
9. ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย

10. ปริมาณแสงสว่างเพียงพอ
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด

ด้านช่องทางการให้บริการ

12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก

2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
6. แบบฟอร์มการยื่นภาษีที่ชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องสาธารณสุขและวัคซีน โดยใช้วิธีการ และช่องทางที่หลากหลาย
2. มีการแนะนำและประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสาธารณสุขและการป้องกันรักษา

3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวกรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

16. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน

5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านช่องทางการให้บริการ

7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.82	96.49	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ	4.75	95.00	มากที่สุด
3. งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ	4.83	96.60	มากที่สุด
4. งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า	4.80	95.87	มากที่สุด
5. งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย	4.80	95.84	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.80	95.96	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.04
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.52
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.62
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97

2. การให้บริการในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.66
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59

3. การให้บริการในงานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.43
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.70
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72

4. การให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.71
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.50
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.52

5. การให้บริการงานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.11
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.85
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.83

6. การให้บริการงานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.13
- 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90
- 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.92
- 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

2. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

3. ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

4. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

5. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

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

ขั้นตอนต่อจากการวางแผนก็คือ การนำแผนไปปฏิบัติและการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนในลักษณะของการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยเครื่องมือการประเมินที่แม่นยำ (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมิน ประสิทธิภาพของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ ดี(good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคม อย่างมีความสงบสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกใน สังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ชัยนหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไก ของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการ ตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามา มีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและ ความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของ ตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงาน ของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อ ศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมิน ในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการ ต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถ ในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและ การริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งานบริการ 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า และ 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ในประเด็นต่อไปนี้

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกิจการสาธารณะ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ช่วยให้ทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง
4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามการบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 100 คน
- 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ จำนวน 100 คน
- 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน
- 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 100 คน
- 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 100 คน
- 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ จำนวน 100 คน
- 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน
- 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 100 คน
- 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เทศบาลตำบล** หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานให้บริการ 5 งาน คือ 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า และ 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย

3. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการเทศบาลตำบล หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานให้บริการ 5 งาน คือ 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า และ 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

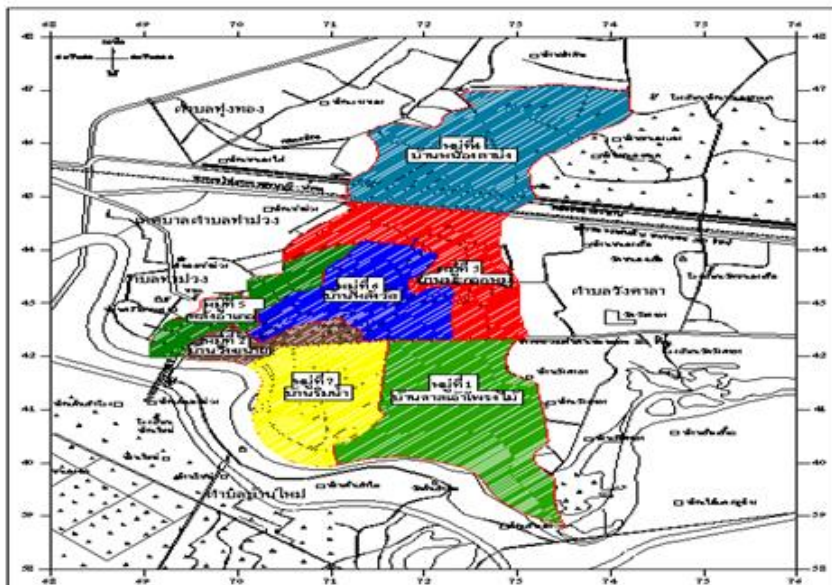
1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
2. การกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา
4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

“วังขนาย” มีที่มาจากตำนานบอกเล่าขานต่อกันมาว่า ในสมัยก่อนบริเวณแห่งนี้เป็นผืนป่ารกชัฏติดต่อกันไปจนถึงเขตอำเภอพนมทวน เป็นแหล่งอาศัยอยู่ของช้างเป็นจำนวนมากและในบริเวณแห่งนี้มีโขลงช้างหนึ่ง ซึ่งมีช้างตัวเมียเป็นหัวหน้าโขลงและที่สำคัญ คือ ช้างตัวเมียนี้ โดยปกติแล้วช้างตัวเมียจะไม่มีงา วันหนึ่งมีช้างตัวผู้ซึ่งไม่ทราบเหตุผลที่แน่ชัดว่ามาติดพันช้างตัวเมียในโขลงนี้หรือมาแย่งอาหาร จึงทำให้เกิดการต่อสู้กันขึ้นระหว่างช้างตัวผู้กับช้างตัวเมียหัวหน้าโขลงบริเวณหนองน้ำ ต่อสู้กันจนกระทั่งช้างตัวเมียซึ่งเป็นหัวหน้าโขลงนั้นงาหลุดและตายในหนองน้ำ (บริเวณหลังวัดวังขนายหายิการามในปัจจุบัน) ชาวบ้านได้ไปพบเข้าจึงเอานิมิตมาตั้งเป็นชื่อหมู่บ้านวังขนาย คำว่า “วัง” จึงน่าจะมาจากหนองน้ำ ส่วนคำว่า “ขนาย” หมายถึง งาช้างตัวเมีย

1.1 ด้านกายภาพ

1.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล



หลักเขตที่ 1 : ตั้งอยู่บริเวณกึ่งกลางทางรถไฟสายธนบุรี-น้ำตก หลัก กม. ที่ 100+700 ที่บริเวณพิกัด NR 712450

ด้านทิศเหนือ

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบตามแนวเขตที่ดินของราษฎร ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ข้ามคลองชลประทานสาย 1 L ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนลูกรังเลียบคลองส่งน้ำด้านเหนือ บริเวณพิกัด NR 716465 รวมระยะทางประมาณ 2,000 เมตร

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวเขตที่ดินของราษฎร ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณกึ่งกลางถนนลูกรังเชื่อมระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี บริเวณพิกัด NR 741476 รวมระยะทางประมาณ 2,000 เมตร

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศใต้ตามแนวเขตที่ดินของราษฎร ข้ามคลองส่งน้ำชลประทานสาย 1L ถึงหลักเขตที่ 4 บริเวณข้างคลองส่งน้ำด้านทิศใต้ที่พิกัด NR 734449 รวมระยะทางประมาณ 2,700 เมตร

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 5 บริเวณ ข้างทางรถไฟสายธนบุรี - น้ำตก ที่หลัก กม. 99+110 ที่บริเวณพิกัด NR 736447 รวมระยะทางประมาณ 300 เมตร รวมระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 7,000 เมตร

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบข้ามถนนทางหลวงแผ่นดินสายแสงชูโต หมายเลข 323 สายใหม่ ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 บริเวณหลัก กม.ที่ 110+200 ที่พิกัด NR 735446 รวมระยะทางประมาณ 300 เมตร

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศใต้ ตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย กับตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ถึงหลักเขตที่ 7 บริเวณหลัก กม. ที่ 110+400 ที่พิกัด NR 732423 รวมระยะทางประมาณ 2,200 เมตร

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวัง-ขนายกับตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 8 กึ่งกลางแม่น้ำแม่กลอง ที่บริเวณพิกัด NR 7325387 รวมระยะทางประมาณ 3,500 เมตร
รวมระยะทาง ด้านทิศตะวันออก ประมาณ 6,000 เมตร

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นเลียบกึ่งกลางลำน้ำของแม่น้ำแม่กลองและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลบ้านใหม่ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีไปทางด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 9 ที่กึ่งกลางแม่น้ำแม่กลอง บริเวณพิกัด NR691420 รวมระยะทางประมาณ 6,500 เมตร

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 9 เป็นเส้นเลียบบไปตามแนวเขตที่ราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 10 ริมถนนถนนแสงชูโต (สายเก่า) ที่หลัก กม.114+200 บริเวณพิกัด NR 696431 ระยะทาง ประมาณ 1,200 เมตร

จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นเลียบบตามแนวรั้วโรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุงไปทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวกิ่งกลางลาดยางเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี ถึงหลักเขตที่ 11 ริมถนนแสงชูโต (สายใหม่) ที่หลัก กม. 111+750 บริเวณพิกัด NR 712449 รวมระยะทางประมาณ 2,300 เมตร

จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นเลียบบไปตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไปทางด้านทิศเหนือ ถึงบริเวณกิ่งกลางทางรถไฟ ธนบุรี-น้ำตก ที่หลัก กม.100+700 จนบรรจบหลักเขต ที่ 1 รวมระยะทาง ประมาณ 200 เมตร

รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 3,700 เมตร

1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศในเขตตำบลวังขนายส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ พื้นที่ทางตอนเหนือเป็นที่ราบลุ่มซึ่งมักเกิดปัญหาน้ำท่วมขังในฤดูฝน มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำแม่กลองไหลผ่านเนื้อที่ทางตอนใต้ของตำบล

1.1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลวังขนายเป็นเขตร้อนชื้น มีสภาพภูมิอากาศตลอดปีอยู่ที่อุณหภูมิระหว่าง 25 องศาเซลเซียส ถึง 40 องศาเซลเซียส ช่วงฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม

1.1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10%

1.1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำทางธรรมชาติไหลผ่าน 1 แห่ง คือ แม่น้ำแม่กลอง

1.1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในตำบลวังขนายไม่อยู่ในเขตป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก เช่น ต้นสัก ต้นประดู่ ต้นมะม่วง ต้นสะเดา ฯลฯ

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1.2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลวังขนาย ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2550 แบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 7 หมู่บ้าน มีพื้นที่ 19 ตารางกิโลเมตร หรือ 11,875 ไร่ เป็น 1 ใน 13 ตำบลของอำเภอดำรงวิทยพร จังหวัดกาญจนบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอดำรงวิทยพร และอยู่ห่างจากอำเภอดำรงวิทยพร ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 เดิม (ถนนแสงชูโต) ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเขตการปกครองในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย

หมู่	หมู่บ้าน	เนื้อที่ (ตร.กม.)	เนื้อที่ (ไร่)	อันดับ
1	บ้านศาลเจ้าโพธิ์ไผ่	4.50	2,812.50	1
2	บ้านวังขนาย	1.10	687.5	7
3	บ้านมะกอกหมู่	2.50	1,562.50	5
4	บ้านหนองตาบ่ง	4.10	2,562.50	2
5	บ้านหลังอำเภอ	1.50	937.5	6
6	บ้านหลังวัด	2.60	1,625.00	4
7	บ้านริมน้ำ	2.70	1,687.50	3
รวม		19.00	11,875.00	

ที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2559

1.2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลวังขนาย มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย ครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564 แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต คือ เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 7 และเขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 3, 4, 5, 6 มีผู้มาใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย ดังนี้

ตารางที่ 2 การใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

ประเภทการเลือกตั้ง	เขตเลือกตั้งที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีรายชื่อ	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	บัตรเสีย	บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน	คิดเป็นร้อยละ
นายกเทศมนตรี	1, 2	7,175	5,113	204	304	71.26
สมาชิกสภาเทศบาล	1	3,435	2,409	176	136	70.13
	2	3,740	2,695	174	248	72.06

ที่มา : งานเลือกตั้ง สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2564

1.3 ประชากร

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย ตามสถิติทะเบียนราษฎรมีการเปลี่ยนแปลง ด้านประชากรในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรตำบลวังขนาย

จำนวนประชากร															รวม
จำนวน ครัวเรือน	หมู่ 1		หมู่ 2		หมู่ 3		หมู่ 4		หมู่ 5		หมู่ 6		หมู่ 7		
	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	ช	ญ	
2,741	680	691	580	596	905	1,016	440	466	429	454	403	468	376	372	7,876
2,815	681	705	592	598	935	1,059	451	485	427	445	412	477	368	370	8,005
2,865	682	695	572	575	974	1,123	451	479	421	438	428	497	374	374	8,083
2,933	668	698	565	574	971	1,112	482	489	406	432	447	512	367	375	8,098
3,072	676	711	556	564	1,001	1,157	487	507	418	427	465	539	365	387	8,260
3,670	671	723	535	544	1214	1419	476	502	407	434	499	561	359	379	8723
3,875	681	715	510	534	1,375	1,569	497	525	413	447	549	611	361	396	9183

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2564

1.3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 4 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ต่ำกว่า 18 ปี	989	953	1,942
18 - 60 ปี	2,767	2,987	5,754
60 ปีขึ้นไป	644	871	1,515
รวม	4,400	4,811	9,211

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2564

1.4 สภาพทางสังคม

1.4.1 การศึกษา

โรงเรียนระดับอนุบาล, ศูนย์เด็กเล็ก รัฐบาล จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย

โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนวัดวังขนายทวยการาม
2. โรงเรียนบ้านมะกอกหมู่
3. โรงเรียนบ้านหนองตาบ่ง

วิทยาลัยรัฐบาล รวม 1 แห่ง คือ วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี

สังกัดเอกชน รวม 1 แห่ง คือ วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจกาญจนบุรี

ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลวังขนาย จำนวน 1 แห่ง

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง คือ หมู่ 1, 2

ตารางที่ 5 ข้อมูลจำนวนเด็กเล็กและจำนวนครู ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย

ลำดับชั้นเรียน	จำนวน ห้องเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน (คน)			จำนวนครู/อาจารย์ (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
เด็กเล็ก	3	30	23	53	-	3	3
รวม	3	30	23	53	-	3	3

ที่มา : ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัดวังขนายทายิการาม ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2564

ตารางที่ 6 ข้อมูลเด็กนักเรียน และจำนวนครูโรงเรียนวัดวังขนายทายิการาม แยกตามระดับชั้น

ลำดับชั้นเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน (คน)			จำนวนครู/อาจารย์ (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ก่อนปฐมวัย						
อนุบาล 2	9	10	19	-		
อนุบาล 3	14	10	24	-		
ประถมศึกษา						
ประถมศึกษาปีที่ 1	13	14	27	-		
ประถมศึกษาปีที่ 2	10	16	26	-		
ประถมศึกษาปีที่ 3	9	15	24			
ประถมศึกษาปีที่ 4	13	12	25	-		
ประถมศึกษาปีที่ 5	8	13	21		-	
ประถมศึกษาปีที่ 6	14	17	31	-	-	
รวม	90	107	197	5	10	15

ที่มา : โรงเรียนวัดวังขนายทายิการาม ข้อมูล ณ วันที่ 2 เดือนมิถุนายน 2564

ตารางที่ 7 ข้อมูลเด็กนักเรียนและจำนวนครูโรงเรียนบ้านมะกอกหมู แยกตามระดับชั้น

ลำดับชั้นเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
ก่อนปฐมวัย			
อนุบาล 2	7	1	8
อนุบาล 3	4	3	7
ประถมศึกษา			
ประถมศึกษาปีที่ 1	8	10	18
ประถมศึกษาปีที่ 2	7	4	11
ประถมศึกษาปีที่ 3	8	4	12
ประถมศึกษาปีที่ 4	3	3	6
ประถมศึกษาปีที่ 5	4	3	7
ประถมศึกษาปีที่ 6	1	2	3
รวม	42	30	72
จำนวนครู/อาจารย์(คน)			
ชาย	หญิง		รวม
1	10		11

ที่มา : โรงเรียนบ้านมะกอกหมู ข้อมูล ณ วันที่ 2 เดือนมิถุนายน 2564

ตารางที่ 8 ข้อมูลเด็กนักเรียนและจำนวนครูโรงเรียนบ้านหนองตาบ่ง แยกตามระดับชั้น

จำนวนครู/อาจารย์(คน)						
ชาย	หญิง			รวม		
51	29			80		
ลำดับชั้นเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน (คน)			จำนวนครู/อาจารย์ (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ก่อนปฐมวัย						
อนุบาล 1	8	6	14	3	6	9
อนุบาล 2	11	4	15			
ประถมศึกษา						
ประถมศึกษาปีที่ 1	6	10	16			
ประถมศึกษาปีที่ 2	8	4	12			
ประถมศึกษาปีที่ 3	9	7	16			
ประถมศึกษาปีที่ 4	6	8	14			
ประถมศึกษาปีที่ 5	7	3	10			
ประถมศึกษาปีที่ 6	2	5	7			
รวม	57	47	104	3	6	9

ที่มา : โรงเรียนบ้านหนองตาบ่ง ข้อมูล ณ วันที่ 2 เดือนมิถุนายน 2564

ตารางที่ 9 ข้อมูลครูและเด็กนักเรียน/นักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี แยกตามระดับชั้น

สาขา	ระดับชั้น						รวม
	ปวช. 1		ปวช. 2		ปวช. 3		
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
สาขายานยนต์	107	12	60	2	53	0	234
สาขาเครื่องมือกล	85	7	48	1	52	0	193
สาขาลิตรภัณฑ์	0	0	20	0	12	0	32
สาขาไฟฟ้ากำลัง	66	19	53	10	52	6	206
สาขาอิเล็กทรอนิกส์	21	8	16	9	20	9	83
สาขาก่อสร้าง	12	14	22	4	17	4	73
สาขาการบัญชี	1	56	10	37	1	36	141
สาขาการตลาด	0	0	0	0	0	0	0
สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	12	41	7	46	11	36	153
คหกรรมเพื่อการโรงแรม	1	13	5	12	5	14	50
เทคนิคคอมพิวเตอร์	14	5	15	1	18	0	53
ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่	0	11	2	9	0	7	29
รวม	319	186	258	131	241	112	1247
สาขางาน			ระดับชั้น				รวม
			ปวส. 1		ปวส. 2		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
เทคนิคยานยนต์			57	1	46	1	105
เครื่องมือกล			38	2	28	0	68
ไฟฟ้ากำลัง			47	4	24	4	79
เทคโนโลยีระบบส่งไฟฟ้า			10	5	13	2	30
อิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม			9	10	23	2	44
ก่อสร้าง			7	11	13	3	34
การบัญชี			3	49	2	50	104
ธุรกิจดิจิทัล			9	44	8	25	86
ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่			3	6	1	6	16
รวม			183	132	158	93	566

ที่มา : วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือนมิถุนายน 2564

ตารางที่ 10 ข้อมูลนักเรียน และจำนวนครูวิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจกาญจนบุรี แยกตามระดับชั้น

ระดับ ปวช.						
ปวช.1	38	56	94	9	23	32
ปวช.2	55	60	115			
ปวช.3	41	52	93			
รวม	134	168	302			
ระดับ ปวส.						
ปวส.1	56	53	109			
ปวส.2	43	58	101			
รวม	99	111	210			
รวมทั้งหมด	233	279	512	9	23	32

ที่มา : วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจกาญจนบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 6 เดือนมิถุนายน 2564

ตารางที่ 11 ข้อมูลนักเรียน และจำนวนครู ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเฉลิมพระเกียรติ (กศน.)

ลำดับชั้นเรียน	จำนวน ห้องเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน (คน)			จำนวนครู/อาจารย์ (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
ระดับประถมศึกษา	1	4	9	13	2	1	3
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	1	41	31	72			
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	1	46	35	81			
รวม	3	91	75	166	2	1	3

ที่มา : กศน. ตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2564

1.4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 7 แห่ง

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ มี 100 %

1.4.3 อาชญากรรม (ข้อมูลสถิติจากสถานีตำรวจภูธรท่าม่วง)

จากรายงานสถิติคดีอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่เกิดขึ้นในเขตตำบลวังขนาย ปี 2564 พบว่า

คดีลักทรัพย์

คดีเกี่ยวกับลักทรัพย์มีการลักทรัพย์เกิดขึ้น - ราย

คดี พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ

กลุ่มผู้เสพจำนวน 7 ราย

กลุ่มผู้ค้ารายย่อยจำนวน 3 ราย

1.4.4 ปัญหาที่พบ

ปัญหาที่พบกลุ่มวัยรุ่นที่ชอบมั่วสุมรวมถึงที่จุดชมวิวนนรมน้ำ ม.2 ต.วังขนาย ส่วนใหญ่เป็นช่วงเย็นที่ไปออกกำลังกาย และได้รับการแก้ไขทางเทศบาลมี ปิดประตูในเวลา 22.00น. ปัญหาเด็กแอบเข้าไปมั่วสุมหายไปแล้ว

ผู้ร้องเรียนผู้ชอบจอดรถบรรทุกบั้งทางเข้า-ออกหมู่บ้านเอื้ออาทร แจ้งผู้ประกอบการให้ ไม่มีแล้ว

1.4.5 การสังคมสงเคราะห์

การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส/ผู้พิการ
การสงเคราะห์ช่วยเหลือด้านคุณภาพชีวิตให้กับผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1.5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมสะดวกมีถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 323 สาย กรุงเทพฯ - กาญจนบุรี สายเก่าและสายใหม่ โดยมีรถยนต์โดยสารประจำทาง ดังนี้
รถยนต์โดยสารประจำทางสายกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี ทั้งปรับอากาศ ปอ.1,ปอ.
รถยนต์โดยสารประจำทางสายธรรมดา กาญจนบุรี - ราชบุรี
รถตู้โดยสารประจำทางสายกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี
คมนาคม : ในชุมชนมีถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตให้ความสะดวกในการเดินทาง
ถนน : ภายในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย มีถนนรวมทั้งสิ้น 108 สาย เป็นถนน
ลูกรัง 10 สาย ระยะทาง 6,505 เมตร ถนนลาดยาง 59 สาย ระยะทาง 49,127 เมตร และถนน คสล.
39 สาย ระยะทาง 7,389 เมตร โดยแยกได้ดังนี้

ตารางที่ 12 จำนวนถนนในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย แยกเป็นรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	ถนนลูกรัง/หินคลุก		ถนนลาดยาง		ถนน คสล.		รวม	
		สาย	เมตร	สาย	เมตร	สาย	เมตร	สาย	เมตร
1	ศาลเจ้าโพรงไม้	1	760	7	9,409	11	1,491	19	11,660
2	วังขนาย	1	121	7	2,990	3	596	11	3,707
3	มะกอกหมู่	1	1,100	10	8,739	2	285	13	10,124
4	หนองตาบ่ง	2	3,755	9	9,618	3	590	14	13,963
5	หลังอำเภอ	1	70	8	3,231	7	1,611	16	4,912
6	หลังวัด	4	699	12	10,126	9	1,927	25	12,752
7	ริมน้ำ	0	0	6	5,014	4	889	10	5,903
รวม		10	6,505	59	49,127	39	7,389	108	63,237

ที่มา : กองช่าง ทต. วังขนาย ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2564

1.5.2 การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าส่องสว่างจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พื้นที่ได้รับบริการไฟฟ้า 100 % ของพื้นที่ทั้งหมด

1.5.3 การประปา

ตำบลวังขนาย มีการให้บริการประปา โดยการประปาส่วนภูมิภาค และในบางพื้นที่เป็นการให้บริการจากประปาของสำนักงานเทศบาลตำบลวังขนาย โดยความรับผิดชอบของกองช่าง ทั้งนี้ มีการให้บริการครอบคลุมทั่วถึงภายในชุมชน

- ระบบประปาหมู่บ้านแบบผิวดิน จำนวน 1 แห่ง คือ หมู่ 2
- ระบบประปาหมู่บ้านแบบบาดาล จำนวน 3 แห่ง คือ หมู่ 1, 3, 6
- ขยายเขตบริการระบบประปาภูมิภาคให้กับหมู่บ้านที่ประสบปัญหาการบริการระบบประปาหมู่บ้านไม่เพียงพอ ให้กับทุกหมู่ในตำบลวังขนาย

1.5.4 โทรศัพท์

มีบริการโทรศัพท์จากชุมสายโทรศัพท์อย่างทั่วถึง ในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ เนื่องจากมีความสะดวกในการใช้ ราคาไม่สูงมาก มีให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม และอยู่ในเขตรับสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ของเครือข่ายต่างๆ ที่ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่สะดวกรวดเร็วขึ้นมาก

- มีหอกระจายข่าว จำนวน 2 แห่ง คือ หมู่ 4, 6
- มีเสียงตามสาย จำนวน 5 แห่ง คือ หมู่ 1, 2, 3, 5, 7
- มีหอเสียงไร้สาย จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักงานเทศบาลตำบลวังขนาย
- มีสถานีวิทยุชุมชน คลื่น 90.60 MHz จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ 6

1.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลวังขนาย ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ แต่ประชาชนได้ใช้บริการ จากที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด คือ ไปรษณีย์อำเภอท่าม่วง ตั้งอยู่ ศูนย์ราชการอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากตำบลวังขนาย ประมาณ 2 กิโลเมตร และในปัจจุบันยังมีการบริการรับ-ส่ง สินค้าพัสดุจากผู้ประกอบการรายย่อยในพื้นที่หลายแห่ง ทำให้การรับ-ส่ง สินค้าพัสดุ เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.6 ระบบเศรษฐกิจ

ประชากรในตำบลวังขนาย มีการออกไปทำงานนอกพื้นที่ตำบลมากขึ้น อายุระหว่าง 17-40 ปีส่วนใหญ่ไปทำงานในโรงงาน เช่น โรงงานอุตสาหกรรม หรือ บริษัทห้างร้านนอกพื้นที่ และรับจ้างในโรงงานในพื้นที่ อายุระหว่าง 45-60 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกรรมในพื้นที่และมีบางส่วนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ค้าขาย รับราชการ เป็นต้น ซึ่งคิดเป็นร้อยละได้ ดังนี้

- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 45
- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 35

- อาชีพค้าขาย ร้อยละ 15
- อาชีพรับราชการ, อื่นๆ ร้อยละ 5

1.6.1 การเกษตร

ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 35 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ได้แก่ การปลูกคะน้า กะหล่ำปลี ผักกาดหอม ผักกาดขาว ข้าวโพดหวาน ข้าวโพดฝักอ่อน อ้อย ฯลฯ

1.พืชผัก เป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญในพื้นที่ เนื่องจากเกษตรกรปลูกพืชผักเพื่อจำหน่ายเป็นจำนวนมาก ได้แก่ ผักกาดเขียวปลี ผักกาดขาวปลี ผักกาดหอม ผักชี ต้นถั่วฝักยาว คะน้า โหระพา ข้าวโพดหวาน ข้าวโพดฝักอ่อน พริกชี้หนู มะเขือ พืชผักอื่นๆ มีพื้นที่เพาะปลูก รวม 2,041 ไร่ คิดเป็น 60.64 % ของพื้นที่ ทำการเกษตร และ ผักกาดเป็นที่ยอมรับปลูกมาก เนื่องจากปลูกได้หลายครั้งต่อปี สามารถจำหน่ายในรูปแบบผักถุง ซึ่งจะมีราคาสูงกว่า ข้าวโพดหวาน/ฝักอ่อน สามารถปลูกสลับกับพืชอื่นได้ นอกจากนี้ ลำต้นที่เหลือจากการเก็บเกี่ยวยังเป็นที่ต้องการของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคเนื้อ ไก่เนื้อ ทำให้เกษตรกรมีรายได้ตลอดทั้งปี

2. อ้อยโรงงาน เป็นพืชที่เกษตรกรปลูกมาก เช่นเดียวกับผัก มีพื้นที่ปลูก 1,040 ไร่ คิดเป็น 32.08% ของพื้นที่ทำการเกษตร ปริมาณผลผลิตเฉลี่ย 15-20 ตัน/ไร่ และมีโรงงานน้ำตาลรองรับผลผลิต ทำให้สะดวก และลดต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมาก แต่ราคารับซื้อผลผลิตในปัจจุบันค่อนข้างต่ำไม่คุ้มทุน ราคาปัจจัย การผลิตเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีหลายๆ แปลงที่เปลี่ยนมาปลูกพืชผักแทนแล้วก็ตาม แต่ในพื้นที่เดิม ส่วนใหญ่ที่เคยปลูกก็ยังปลูกกันอย่างต่อเนื่อง

3. ไม้ผล เป็นพืชที่มีพื้นที่ปลูกเป็นอันดับรองลงมา และมีการปลูกแบบผสมผสาน มีพื้นที่ปลูก 145 ไร่ คิดเป็น 4.3 % ของพื้นที่ทำการเกษตร ไม้ผลที่เกษตรกรปลูกมีความหลากหลาย ได้แก่ กล้วยน้ำว้ากล้วยหอมทอง กล้วยไข่ มะม่วง ลำไย มะนาว อื่นๆ ซึ่งในผลผลิตบางชนิดนำมาแปรรูปจำหน่ายสร้างรายได้เสริม เช่น กล้วยอบแห้ง ฯลฯ

4. ไม้ดอก ปลูกในเขต หมู่ 4 พื้นที่ปลูกประมาณ 100 ไร่ ชนิดไม้ดอกที่ปลูกคือ สร้อยทองซึ่งเป็นไม้ตัดดอกที่สามารถปลูกได้ทั่วไป อายุการเก็บเกี่ยวยาวนาน การดูแลรักษาไม่มาก ปลูกหนึ่งครั้งสามารถเก็บดอกได้นาน 1-2 ปี ขึ้นอยู่กับการดูแลรักษาและความสมบูรณ์ของไม้ดอก สร้อยทองเอง แล้วจึงรื้อแปลงปลูกใหม่ นิยมใช้เพื่อบูชาพระหรือพิธีกรรมทางศาสนา และการจัดดอกไม้ประกอบสถานที่ต่างๆ เพิ่มความสวยงาม ดังนั้น จะมีราคาสูงในช่วงวันพระ หรือวันตรุษจีน หรือเทศกาลวันสำคัญอื่นๆ ทั้งนี้ ในพื้นที่มีพ่อค้าคนกลางรับซื้อเพื่อจำหน่ายยังปากคลองตลาด ตลาดดอกไม้ใหญ่ของประเทศไทย และตลาดอื่นๆใกล้เคียง แต่ราคาจะไม่สามารถกำหนดล่วงหน้าได้ ขึ้นอยู่กับราคาตลาดกลางดอกไม้ของประเทศไทย

1.6.2 เกษตรกรต้นแบบ ได้แก่

- 1.นายชาติ ศรีอุดมเดชสกุล ประธานศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (ศพก.เครือข่าย) มีความรู้ด้านการผลิตกล้วยหอมทองเพื่อการค้า และที่ปรึกษากลุ่มแปลงใหญ่กล้วยหอมทอง
- 2.นายชูศักดิ์ เฟ่งพินิจ ประธานกลุ่มแปลงใหญ่ผัก มีความรู้ด้านการผลิตผัก ได้แก่ ข้าวโพดหวาน
- 3.นางยลดา วารานนท์ ประธานกลุ่มส่งเสริมอาชีพแปรรูปกล้วย มีความรู้ด้านการแปรรูปกล้วย เป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ และจำหน่ายสร้างรายได้

1.6.3 การประมง

ตำบลวังขนาย มีเกษตรกรผู้เลี้ยงปลา จำนวน 2 ราย แต่เป็นการเลี้ยงเพื่อเป็นอาหารในครัวเรือน โดยเลี้ยงแบบธรรมชาติ ปล่อยสระน้ำ ในพื้นที่ทำการเกษตรของตนเอง หากมีเหลือจึงจำหน่าย ไม่ได้มีการประกอบเป็นอาชีพหลัก พันธุ์ปลาที่นิยมเลี้ยง ได้แก่ ปลานิล ปลาสวาย ปลาตะเพียน และปลากินพืชอื่นๆ

- การเลี้ยงปลาในกระชัง หมู่ 2

1.6.4 การปศุสัตว์

เกษตรกรมีการเลี้ยงสัตว์ ประกอบด้วย โคเนื้อ โคนม ไก่พื้นเมือง และสุกร

โคเนื้อ ลักษณะการเลี้ยงจะเป็นแบบฟาร์มขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมประมาณ 288 ตัว (เฉลี่ยครอบคลุมทุกหมู่)

โคนม ลักษณะการเลี้ยงจะเป็นแบบฟาร์มขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมประมาณ 71 ตัว (เฉลี่ยครอบคลุมทุกหมู่)

ไก่พื้นเมือง มีการเลี้ยงแบบปล่อยธรรมชาติ ไก่ที่เลี้ยงส่วนใหญ่เป็นไก่สามสายเลือด และไก่ชน (เฉลี่ยครอบคลุมทุกหมู่) เป็นไก่ที่เลี้ยงไว้กับครัวเรือน รวมประมาณ 2,427 ตัว

สุกร ลักษณะการเลี้ยงจะเป็นแบบฟาร์มขนาดเล็ก จำนวน 1 ฟาร์ม ประมาณ 64 ตัว

** มีการปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ เป็นพื้นที่ประมาณ 20 ไร่

การเลี้ยงสุกร หมู่ 1 – 7

การเลี้ยงไก่ไข่ หมู่ 5

1.6.5 การบริการ

- โรงแรม จำนวน 4 แห่ง
- โฮมสเตย์ จำนวน 1 แห่ง
- ร้านเสริมสวย จำนวน 6 แห่ง

1.6.6 การท่องเที่ยว

ตำบลวังขนายมีสถานที่ท่องเที่ยว ดังนี้

1. วัดวังขนายทายิการาม เป็นประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ และมีบ่อน้ำแร่ซึ่งเป็นสถานบำบัดของผู้เป็นโรคอัมพฤกษ์ และบุคคลทั่วไป

ตำบลวังขนาย ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เนื่องจากเป็นตำบลที่มีพื้นที่จำกัด เป็นชุมชนเมืองกึ่งชุมชนเกษตร และพื้นที่ส่วนใหญ่มีโรงงานอุตสาหกรรม มีการประกอบอาชีพค้าขาย และที่อยู่อาศัย

2. ไร่กาลเวลา (กาลเวลาฟาร์ม) ตั้งอยู่เลขที่ 6/1 หมู่ 1 ตำบลวังขนาย เป็นฟาร์มที่ทำการเกษตร วิถีอินทรีย์ โดยมีแปลงปลูกผักสลัดยกลูกสูงหลากหลายชนิด มีการทำปุ๋ยหมัก, การทำน้ำหมักชีวภาพ, การทำฮอโมนพืช, การเลี้ยงไส้เดือน เป็นต้น มีความสวยงามในแบบเกษตรผสมผสานให้สามารถเที่ยวชมได้

1.6.7 อุตสาหกรรม

1. โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เงินลงทุน 100 ล้านบาทขึ้นไป หรือมีคนงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป จำนวน 8 แห่ง

- | | |
|--|------------------------------------|
| - บริษัทแสงโสม จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ |
| - บริษัทกาญจนสิงขร จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ |
| - บริษัทซีเอ็นทีไวน์ & ลิเคอร์ จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทไทยเคนเปเปอร์ จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทไทยซานมิเกลลิเคอร์ จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทซีซีเอ็มสปิริต จำกัด | ตั้งอยู่ ม.1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทศรีฟ้าเว้นฟู้ด จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ เอนเนอร์ยี จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ |

2. โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง เงินลงทุน 10 - 100 ล้านบาท หรือมีคนงานตั้งแต่ 10-40 คนขึ้นไป จำนวน 7 แห่ง

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| - บริษัท ปภพ รีนิวเอเบิล จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทสามัคคีพัฒนา จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - หจก. สัญญาการเกษตร | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - บริษัทกิจเจริญอุตสาหกรรมทอ จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - บริษัทยงสวัสดิ์ คอนกรีต จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - หจก. คีอกพิทเจริญภัณฑ์ | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - บริษัทไทยเบฟเวอเรจ รีไซเคิล จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ |

3. โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เงินลงทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท หรือมีพนักงานต่ำกว่า 10 คน จำนวน 8 แห่ง

- โรงปุ๋ยเจริญรุ่งเรือง	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- หจก. สยามกาญจน์โปรดักส์	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้
- บริษัทปุ๋ยเจริญรุ่งเรือง	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
- บริษัทไทยรุ่งเรืองอาหารสัตว์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
- บริษัทปุ๋ยหมักแผ่นดินทอง จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
- บริษัทน้ำสวรรค์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
- ประνομ ท้าวภบประตุ หน้าต่างไม้	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู่
- ร้านตั้งเจ็กเซ้ง	ตั้งอยู่ หมู่ 6 บ้านหลังวัด

1.6.8 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- สถานีบริการน้ำมัน 5 แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป 103 แห่ง (เป็นร้านค้าที่เก็บข้อมูลจากการชำระภาษีป้าย)
- กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 20 ราย
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ปลูกผักบ้านมะกอกหมู่ จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 9 ราย
- วิสาหกิจชุมชนเต็มอิมอิมน้ำ จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 7 ราย
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรบ้านริมน้ำ จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 10 ราย
- วิสาหกิจชุมชนกล้วยตากวังขนาย จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 7 ราย
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรวังขนาย จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพแปรรูปเนื้อสัตว์บ้านริมน้ำ จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมอาชีพแปรรูปกล้วย จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มยุวเกษตรกรตำบลวังขนาย (นอกโรงเรียน/กศน.) จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมการเกษตรแบบแปลงใหญ่ (กล้วยหอมทอง) จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมการเกษตรแบบแปลงใหญ่ (พืชผัก) จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มส่งเสริมการเกษตรแบบแปลงใหญ่ (ข้าว) จำนวน 1 กลุ่ม

1.6.9 แรงงาน

ตำบลวังขนายเป็นพื้นที่กิ่งเกษตรกรรมกิ่งอุตสาหกรรม ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 45 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 35 ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 15 ประกอบอาชีพรับราชการและอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 5

1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1.7.1 การนับถือศาสนา

ศาสนาจะมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน และประชาชนส่วนใหญ่ ในตำบลนับถือศาสนาพุทธ 99 % ส่วนที่เหลือนับถือศาสนาคริสต์ อิสลาม และมีการปฏิบัติตามหลักคำสอน ของพุทธศาสนาและพระผู้เป็นเจ้า, พระอัลเลาะห์ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อห้ามต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแต่ละศาสนา นอกจากนี้จะมีศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

มีวัด จำนวน วัด ได้แก่ วัดวังขนายทายการาม

1.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนตำบลวังขนาย มีการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษไว้เป็นอย่างดี คนไทยมีพิธีกรรมที่ได้สืบทอดมาจากบรรพบุรุษ และยึดถือปฏิบัติเรื่อยมา เช่น ปีใหม่ ,งานศพ , งานบวช , งานแต่งงาน , เข้าพรรษา , ออกพรรษา , วันสงกรานต์ " ฯลฯ และมีการหยุดงานเพื่อประกอบพิธีกรรมต่างๆ

ขนบธรรมเนียมและประเพณียังเป็นส่วนสำคัญในกาดำเนินชีวิตของประชาชนในตำบล และมีอิทธิพลต่อการคิด ตัดสินใจ ของประชาชน นอกจากนี้ เพื่อนบ้าน และสื่อต่างๆ ที่ประชาชนรับเข้ามาได้มีอิทธิพล ต่อความคิด และตัดสินใจในเรื่องต่างๆ มาก เช่นกัน

1.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ (ความชำนาญขนาดแผนไทย)

1. นายสัมฤทธิ์ สภาพักตร์ หมู่ 1
2. นางอำพร วิชาพร หมู่ 2

2. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านแพทย์แผนไทย (การกวาดยา)

- นายเมือง โฉมงาม หมู่ 2

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านศิลปะการแสดง (ตีกลองยาว)

- นายบุญช่วย คงไพร หมู่ 7

4. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านงานฝีมือ (การทำบายศรี)

- นางอ่อน เนยคำ หมู่ 1

5. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจักสาน (การถักแห)

- นายวันชัย คำจุน หมู่ 2

6. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านช่างฝีมือ

1. นายพูนศักดิ์ อ่อนยิ้ม หมู่ 1 (ผลิตภัณฑ์ทองเหลือง)
2. นายธนา ชีระวิทย์ หมู่ 2 (การทำอิฐบล็อกประสาน)

7. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทำขนมไทย

- นางลำพา พุ่มราตรี หมู่ 5

1.7.4 ภาษาถิ่น

- ไม่มีภาษาถิ่น ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเป็นหลัก

1.7.5 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผลิตภัณฑ์ตะกร้าสาน
- ผลิตภัณฑ์งูด (รักษาอาการนิ้วล็อก)
- ผลิตภัณฑ์ตะไคร้หอมไล่ยุง
- ผลิตภัณฑ์น้ำยาล้างจาน (น้ำหมักชีวภาพ)

1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1.8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ 1 แห่ง (แม่น้ำแม่กลอง)

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- คลองชลประทาน 1 สาย
- ระบบประปาหมู่บ้าน 3 แห่ง
- บ่อบาดาล 8 แห่ง

1.8.2 ป่าไม้

ในเขตพื้นที่ไม่อยู่ในเขตป่าไม้

1.8.3 ภูเขา

ในเขตพื้นที่ไม่มีภูเขา

1.8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

แม่น้ำแม่กลอง เป็นแม่น้ำสายหลักที่ไหลผ่านตำบลวังขนาย คุณภาพแม่น้ำแม่กลองอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน เหมาะสำหรับการอุปโภคบริโภค เป็นแหล่งน้ำที่สำคัญของชุมชน เกษตรกรรม การประมง การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ อุตสาหกรรม เป็นเส้นทางคมนาคมทางน้ำ และสามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว ในอนาคตได้

1.9 ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ

ตารางการใช้พื้นที่ปลูกพืช ตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

หมู่ที่	พื้นที่ทั้งหมด (ไร่)	พื้นที่การเกษตร (ไร่)	อ้อยโรงงาน (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ไม้ผล (ไร่)	ไม้ดอก (ไร่)
1	1,922	227	110	100	17	-
2	582	32	-	30	2	-
3	1,860	490	150	319	21	-
4	3,266	1,180	700	350	30	100
5	775	77	-	64	12	-
6	1,606	1,157	70	1,037	50	-
7	1,864	203	50	140	13	-
รวม	11,875	3,366	1,080	2,041	145	100
คิดเป็นร้อยละของพื้นที่เกษตร %			32.08	60.64	4.31	2.97

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจในพื้นที่ของผู้นำชุมชน(แผนพัฒนาการเกษตรตำบลวังขนาย) ณ เดือนมิถุนายน 2564

1.10 อื่นๆ

มวลชนจัดตั้ง มีทั้งสิ้น 7 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา (กลุ่มแม่บ้าน)
2. กลุ่มพ่อบ้านวังขนาย
3. กลุ่มต้นกุ่มสัมพันธ์
4. กลุ่มมิตรสัมพันธ์
5. กลุ่มวังขนายสงเคราะห์
6. กลุ่มสตรีร่วมใจ
7. สมาคมผู้ปกครองและศิษย์เก่าโรงเรียนวัดวังขนายทวยการาม

กลุ่มที่จัดตั้งโดยส่วนราชการ ได้แก่

1. วิสาหกิจชุมชนนวดแผนไทย
2. กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานชุมชน (อสม.)
3. วิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกผักบ้านมะกอกหมู่
4. กลุ่มแม่บ้านหนองตาบ่งร่วมใจ
5. วิสาหกิจชุมชนเรือนขนมไทย
6. กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพเทศบาลตำบลวังขนาย
7. ชมรมผู้สูงอายุตำบลวังขนาย
8. กองทุนหมู่บ้าน

2. การกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 และมาตรา 51 และอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทาง
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนด อำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

3. และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการเลี้ยงสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

สำนักปลัดเทศบาล มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับเอกสาร สารการจัดทำแผนพัฒนาสามปี การจัดทำร่างเทศบัญญัติ การจัดทำทะเบียนสมาชิกสภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษาหน้าที่และความรับผิดชอบการปกครองบังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง การบริหารงานบุคคลของ เทศบาล ทั้งหมด การดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ และการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับการสังคม เศรษฐกิจ การส่งเสริมการเกษตร การอนุรักษ์แหล่งน้ำ และ ป่าไม้ การให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและ ปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย แบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 5 งาน คือ

งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสารบรรณ
2. งานอำนวยการและข้อมูลข่าวสาร
3. งานบริหารงานบุคคล
4. งานเลือกตั้ง
5. งานระเบียบข้อบังคับการประชุม
6. งานการประชุม
7. งานอำนวยการและประสานราชการ
8. งานติดตามผลการปฏิบัติ
9. งานตามมติสภาเทศบาล
10. งานเลือกตั้ง
11. งานข้อมูลการเลือกตั้ง
12. งานชุมชนสัมพันธ์
13. งานรักษาความสงบเรียบร้อย
14. งานสนับสนุนและบริการ
15. งานอำนวยการ
16. งานป้องกัน
17. งานช่วยเหลือฟื้นฟู
18. งานกู้ภัย

งานนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานนโยบายและแผนพัฒนา
2. งานวิชาการ
3. งานข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
4. งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์
5. งานงบประมาณ

งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานกฎหมายและนิติกรรม
2. งานการดำเนินทางคดีและศาลปกครอง
3. งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์
4. งานระเบียบการคลัง
5. งานเทศบัญญัติ

งานทะเบียนและบัตร

กองคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียน รับ - จ่าย เงินงบประมาณงานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงินการ เก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน เทศบาล รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่างๆ การเบิกตัดปีการขยายเวลาเบิก จ่ายงบประมาณการหักภาษี และ นำส่งรายการเงินคงเหลือประจำการรับและจ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาล การยืมเงินทดลองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและใบเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัด จัดเก็บรายได้การพัฒนารายได้การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

งานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานรับเงิน - เบิกจ่ายเงิน
2. งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน
3. งานเก็บรักษาเงิน

งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานการบัญชี
2. งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย
3. งานงบการเงินและงบทดลอง
4. งานงบแสดงฐานะทางการเงิน

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
2. งานพัฒนารายได้
3. งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
4. งานทะเบียนเบิกควบคุมและเร่งรัดรายได้

งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
2. งานพัสดุ
3. งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ

กองช่าง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินของเทศบาล การอนุมัติเพื่อดำเนินการตาม โครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ของเทศบาล งานบำรุงรักษาซ่อมแซม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและการออกแบบก่อสร้างแก่เทศบาล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมรักษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ เกี่ยวข้องและงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ

งานก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานก่อสร้างและบูรณะถนน
2. งานก่อสร้างและบูรณะสภาพและโครงการพิเศษ
3. งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม
4. งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ

งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสถาปัตยกรรมและมณฑลศิลป์
2. งานวิศวกรรม
3. งานประเมินราคา
4. งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร ฝ่ายบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์
5. งานออกแบบ

งานประสานและสาธารณูปโภค มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานประสานและสาธารณูปโภคและกิจการประปา
2. งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร
3. งานระบายน้ำ
4. งานจัดตกแต่งสถานที่

งานผังเมือง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานสำรวจและแผนที่
2. งานวางผังพัฒนาเมือง

กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษา และพัฒนาการศึกษา ทั้ง การศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่นการจัด การศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยมีงานธุรการ งานการ เจ้าหน้าที งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษา ปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และ เครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับ มอบหมาย โดยมีผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง และ รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา และงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการภายใน มีดังนี้

งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานธุรการ, งานสารบรรณ
2. งานส่งเสริมประเพณี
3. งานแผนงานและโครงการ
4. งานกีฬาและนันทนาการ
5. งานงบประมาณ
6. งานปฐมวัยและอนุบาล
7. งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและ อนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้าน สาธารณสุข งานสัตวแพทย์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานทันตสาธารณสุข และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีหัวหน้ากองกอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง และรับผิดชอบในการ ปฏิบัติราชการของ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการ ภายในดังนี้

ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานธุรการ, งานสารบรรณ
2. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. งานรักษาความสะอาด
4. งานกองทุนประกันสุขภาพ

5. งานวางแผนสาธารณสุข
6. งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและบำบัดน้ำเสีย
7. งานส่งเสริมสุขภาพ
8. งานบริการสาธารณสุข
9. งานเผยแพร่และฝึกอบรม
10. งานสัตว์แพทย์
11. งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานจัดทำแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสารการรับ การจ่ายเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบการสรรหา พัสตและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสต และทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สิน ของเทศบาล งานตรวจสอบ ติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการให้ เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและ ประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ในการใช้ทรัพยากรของส่วน ราชการต่างๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจ และผู้เกี่ยวข้อง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนราชการภายในหน่วยตรวจสอบ ภายใน ดังนี้

1. งานตรวจสอบภายใน

กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อ ประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและ โครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่ง ออกเป็น

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบาย และแผน
2. งานจัดทำงบประมาณ
3. งานประชาสัมพันธ์

ฝ่ายนิติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานนิติการ
2. งานธุรการกองวิชาการและแผนงาน

3. ความสำคัญของการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

การติดตามถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงการที่ดำเนินการอยู่ โดยที่ “การติดตาม” (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมภายในโครงการซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และประสิทธิภาพของวิธีการดำเนินงาน หากไม่มีระบบติดตามของโครงการแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานให้ลุล่วง ค่าใช้จ่ายโครงการสูงเกินกว่าที่กำหนดไว้ กลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการไม่ได้รับประโยชน์หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เกิดปัญหาในการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงาน เสียเวลาในการตรวจสอบความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ

ในทางตรงกันข้ามหากโครงการมีระบบติดตามที่ดีแล้วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุน (cost-effective) ดำเนินงานด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการและการเสนอแนวทางแก้ปัญหา การติดตามความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

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

ในส่วนของ “การประเมินผล” นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเช่นเดียวกับการติดตาม เพราะผลที่ได้จากการประเมินจะใช้ในการปรับปรุง แก้ไข การขยายขอบเขต หรือการยุติการดำเนินการขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินผลแผนงานจึงเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าแผนงานที่กำหนดไว้ได้มีการปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร อันเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นให้ผลเป็นอย่างไร นำไปสู่ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อีกทั้งการติดตามและประเมินผลยังเป็นการตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร(งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลถือเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่สามารถนำไปในการปรับปรุงและการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้การประเมินผลยังถือเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีความเที่ยงตรง เป็นปรนัย เชื่อถือได้

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (monitoring and evaluation unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผลตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่อย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด การดำเนินการตามแผนที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงให้ผลบรรลุผลได้ในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต

2. องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผนองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (output, goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการ

รวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยในการประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งในการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

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

4. การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมีอาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การบริหารจัดการที่ดีและโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

1. การตรวจประเมินการบริหารจัดการที่ดี

1.1 การประเมินความโปร่งใส เป็นการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายความร่วมมือ

1.2 การประเมินอำนาจความสะดวกให้ประชาชนการประเมินการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

1.3 ประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด โดยจะตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากเอกสาร หลักฐาน รายงานผลการดำเนินงาน คุณภาพหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสาธารณะและผลลัพธ์หรือผลสำเร็จในการดำเนินงาน

1.4 การประเมินตามเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย

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

2. การตรวจประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น โดยจะพิจารณาจากเอกสารสรุปโครงการนวัตกรรม การบรรยายสรุป ข้อมูลหรือหลักฐานการดำเนินงาน การตรวจในพื้นที่จริง และการประเมินผลสำเร็จของงาน

2.1 การประเมินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย

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

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของ อบท.

1. การจัดซื้อจัดจ้างของ อบท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อบท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อบท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อบท. มีช่องทางและการเผยแพร่ข้อมูลแผนและโครงการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนนี้จะใช้เกณฑ์ประเมิน คือ จำนวนช่องทางและรายละเอียดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล เช่น URL ของ Website หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. อปท. มีช่องทางรายงานฐานะทางการเงินให้ประชาชนได้รับทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนช่องทางรายงานฐานะการเงินของ อปท. และช่องทางนั้นมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ

3. อปท. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลภายในหน่วยงานที่เป็นนวัตกรรมหรือไม่ โครงการที่ไม่เข้าข่าย ได้แก่ การจัดทำประกาศเจตจำนงต่อต้านทุจริต การเดินรณรงค์ หรือการจัดประชุมฝึกอบรม เป็นต้น โครงการที่เข้าข่ายประเด็นการประเมินนี้ ได้แก่ นโยบายไม่รับของกำนัล (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาล

ข้อมูลส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของประชาชน และเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดเกณฑ์ชี้วัดดังนี้

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน พิจารณาจากการเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1.1 อปท. เปิดโอกาสในประชาชนมีส่วนร่วมในการริเริ่ม หรือเสนอแผนงานโครงการ
- 1.2 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประเมินโครงการ
- 1.3 อปท. มีการทำประชาพิจารณ์หรือประชุมรับฟังความคิดเห็นหรือโครงการของ อปท.
- 1.4 อปท. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่นนอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. อปท. ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและโครงการของรัฐบาลและ อปท.

2.1 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบไม่เป็นทางการ โดยเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. ทำร่วมกับองค์กรเครือข่ายที่ไม่ปรากฏบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU)

2.2 อปท. มีเครือข่ายความร่วมมือแบบเป็นทางการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากจำนวนกิจกรรมที่ อปท. มีบันทึกข้อตกลงความเข้าใจ (MOU) อย่างเป็นทางการกับส่วนราชการ อปท. อื่น องค์กรภาคประชาสังคม หรือองค์กรภาคเอกชน

ข้อมูลส่วนที่ 4 การอำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชี้วัดต่อไปนี้

1. อปท. ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและพัฒนาระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1.1 อปท. มีศูนย์ข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- 1.2 อปท. มีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 1.3 อปท. มีป้ายสัญลักษณ์ระบุสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงป้ายบอกทางมายังสำนักงาน อปท. เป็นต้น

1.4 อปท. มีระบบอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีท้องถิ่น เช่น การชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

1.5 อปท. มีการออกแบบอาคารสำนักงาน อปท. ด้วยวิธีคิดอารยสถาปัตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสที่มารับบริการจาก อปท. เช่น ทางเดินลาดสำหรับผู้พิการ จำนวนห้องน้ำสตรีที่มากกว่าจำนวนห้องน้ำบุรุษ เป็นต้น

ข้อมูลส่วนที่ 5 การบริหารจัดการอย่างมีอาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชีวิตต่อไปนี้

1. อปท. มีการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพ

1.1 อปท. มีคู่มือในการปฏิบัติงานและแผนผังขั้นตอนในการทำงาน

1.2 อปท. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปฝึกอบรมให้แก่สมาชิกในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ แผ่นพับอินโฟกราฟฟิค การจัดประชุมถ่ายทอดองค์ความรู้ และศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

1.3 อปท. มีข้อตกลงในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร/ข้าราชการ

1.4 อปท. มีแผนพัฒนาบุคลากร

2. อปท. ให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1 อปท. มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ

2.2 อปท. มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิล การปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส และปิดในเวลาพักเที่ยง เป็นต้น

3. อปท. มีประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นหรือไม่ ดังเกณฑ์ต่อไปนี้

3.1 อปท. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เช่น เสื่อสุท บริการทำบัตรประชาชน มีห้องแต่งตัว มีน้ำดื่มบริการฟรี มีห้องละหมาด เป็นต้น โดยมีเกณฑ์ประเมิน คือจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

3.2 อปท. สามารถแก้ไขปัญหาความจำเป็นเร่งด่วนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนที่ อปท. แก้ไขให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อมูลส่วนที่ 6 เป็นข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินตามตัวชี้วัดต่อไปนี้

1. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

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

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อบต. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการบริหารงานของ อบต. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งผลการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้อำนาจหน้าที่ของ อบต.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

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

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

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

2.2 นวัตกรรมด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.3 นวัตกรรมการบริหารจัดการน้ำและสิ่งแวดล้อม หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำมีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

2.4 นวัตกรรมด้านสุขภาพ หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ และการส่งเสริมกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 นวัตกรรมการบริหารจัดการเมือง หมายถึง โครงการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผังเมือง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การขนส่ง การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุนการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การดูแลรักษาที่สาธารณะ โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

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

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

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

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้

11. เป็นนักฟังที่ดี
12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. เอาใจใส่
6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. พากเพียรอดทน
8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

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

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บริการด้วย โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลือกสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภท ที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. **อริยาไยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอริยาไยดี อันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาจิตจिनกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นคลุกจอก เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. **มิตรไมตรี** พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็น การชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็จะทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน เอาใจใส่ สนใจงาน

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

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงต้อยๆ นักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

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

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

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ให้บริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยและ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วน ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความ

ตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีความตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง

หลักการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อควรคำนึงในการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย
น้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการ
ราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงการดำเนินงานจากตัวแทนของ
ประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ
ปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ
ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการ
บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็น
เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้
บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป

ผู้ให้บริการควรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ดังนี้

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

นอกจากการปรับเจตคติแล้ว ผู้ให้บริการควรสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการดังต่อไปนี้

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

6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสมดุลกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบวย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มอร์ส (Morse, 1955, หน้า 27 : 1967, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุระเชษฐพิภพ, 2549)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่มีหลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ได้จำแนกตามสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยใช้หลักการเปรียบเทียบมาช่วยในการจำแนกรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549)

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

ความพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งนี้ เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภค จากนั้นสามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1 ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้าย่อมตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าย่อมประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของค่านิยมเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้วความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย คำนิยามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลา และความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย รวมถึงผลจากการซื้อขายด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิพย์ จินาภักดิ์, 2550, หน้า 10) มีดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเล็ท (Millet, 1954, หน้า 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การศึกษาคความพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

การวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลางส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการ

บริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจ แตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

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

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟและวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะ

ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาริรัตน์ ชูอัชฌา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนายใน 5 งานบริการ 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า และ 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 100 คน
- 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ จำนวน 100 คน
- 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน
- 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 100 คน
- 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 100 คน
- 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ จำนวน 100 คน
- 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน
- 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 100 คน
- 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

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

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

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

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

- 5.1) ผศ.ดร.พรภัทร์ อินทร์ศิริพงษ์ รองอธิการบดี รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
- 5.2) ผศ.ดร.กฤตภาล ชาร์ลีย์ ทปภูผา รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
- 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤษ สุขเจริญ รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

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

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

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

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

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

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการงานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการงานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการงานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า
6. ความพึงพอใจที่มีต่อการงานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย
7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้านี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ									
	งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ		งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ		งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ		งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า		งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	37.00	41	41.00	47	47.00	43	43.00	43	43.00
หญิง	63	63.00	59	59.00	53	53.00	57	57.00	57	57.00
รวม	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ เป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ เป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า เป็นเพศชายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00
5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย เป็นเพศชายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ									
	งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ		งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ		งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ		งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า		งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ประถมศึกษา	38	38.00	40	40.0	52	52.00	57	57.00	38	38.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	32.00	33	33.00	28	28.00	23	23.00	32	32.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	18.00	15	15.00	10	10.00	20	20.00	18	18.00
อนุปริญญา/ปวส.	10	10.00	7	7.00	8	8.00	0	0.00	10	10.00
ปริญญาตรี	2	2.00	5	5.00	2	2.00	0	0.00	2	2.00
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 33.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในงานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.86	0.35	97.17	มากที่สุด
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.80	0.40	96.07	มากที่สุด
3. อุปกรณ์ไฟฟ้าในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
4. มีเครือข่ายไฟฟ้าครอบคลุมทุกพื้นที่จำเป็น	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน	4.83	0.37	96.69	มากที่สุด
6. รถบริการไฟฟ้าอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้	4.86	0.35	97.17	มากที่สุด
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย	4.82	0.38	96.41	มากที่สุด
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
9. ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย	4.85	0.36	97.03	มากที่สุด
10. ปริมาณแสงสว่างเพียงพอ	4.79	0.41	95.86	มากที่สุด
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.38	96.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.82	0.38	96.41	มากที่สุด
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.81	0.39	96.28	มากที่สุด
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การ บริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการ ให้บริการล่วงหน้า	4.79	0.41	95.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	96.24	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	96.97	มากที่สุด
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	96.07	มากที่สุด
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.85	0.36	97.03	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	4.86	0.35	97.10	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.39	96.28	มากที่สุด
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.82	0.40	96.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	96.66	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.36	96.90	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก	4.85	0.36	97.03	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	96.59	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.82	0.38	96.49	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ และรถบริการไฟฟ้าอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้

2) ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย

3) มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน,การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ และความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด

4) คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย

5) อุปกรณ์ไฟฟ้าในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.24 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 4) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มี

คุณภาพเหมาะสมกับงาน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ ในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.50	91.36	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.80	0.42	95.91	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.77	0.43	95.30	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.77	0.43	95.30	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.78	0.43	95.61	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.58	0.49	91.67	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.44	94.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.61	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	94.39	มากที่สุด
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.44	94.85	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	4.81	0.41	96.21	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	4.72	0.45	94.39	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน	4.64	0.48	92.73	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.44	94.70	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.83	0.38	96.52	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ	4.86	0.34	97.27	มากที่สุด
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.42	96.06	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.83	0.37	96.67	มากที่สุด
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.70	0.47	94.09	มากที่สุด
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.81	0.41	96.21	มากที่สุด
27. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.70	0.46	93.94	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	95.72	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ 4 ด้าน	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
- 3) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
- 4) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 5) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ, แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง และความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 4) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย
- 5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ
- 3) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 4) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- 5) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.87	0.34	97.38	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.87	0.33	97.43	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.84	0.37	96.79	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.41	95.63	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.85	0.36	96.91	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มการยื่นภาษีที่ชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.78	0.41	95.63	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.84	0.23	98.89	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.87	0.25	98.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	96.71	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.79	0.41	95.74	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.83	0.37	96.68	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.85	0.36	96.91	มากที่สุด
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.83	0.37	96.68	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	96.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	95.69	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.37	96.68	มากที่สุด
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.37	96.79	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.85	0.36	96.91	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	0.36	96.97	มากที่สุด
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.84	0.36	96.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.37	96.65	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.42	95.57	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.83	0.38	96.56	มากที่สุด
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.78	0.41	95.69	มากที่สุด
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.84	0.37	96.73	มากที่สุด
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.38	96.44	มากที่สุด
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.87	0.34	97.32	มากที่สุด
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.83	0.37	96.68	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	96.52	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ

4) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด และความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

5) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ และแบบฟอร์มการยื่นภาษีที่ชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.65 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

2) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ

3) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

5) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

6) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องสาธารณสุขและวัคซีน โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย	4.78	0.42	95.57	มากที่สุด
2. มีการแนะนำและประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสาธารณสุขและการป้องกันรักษา	4.65	0.48	93.01	มากที่สุด
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข	4.81	0.40	96.14	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	96.08	มากที่สุด
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.68	0.47	93.64	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	96.70	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.84	0.31	96.62	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.83	0.37	96.65	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.70	0.46	94.09	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.43	95.11	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี	4.80	0.40	95.91	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.45	95.23	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.81	0.40	96.14	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.40	96.14	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	95.85	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.80	0.40	95.91	มากที่สุด
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.76	0.43	95.28	มากที่สุด
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน	4.82	0.39	96.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.31	95.83	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.80	0.22	95.87	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่
- 2) การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข
- 3) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 4) การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องสาธารณสุขและวัคซีน โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย

5) ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน
- 2) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน
- 3) วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย ในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์	4.84	0.40	96.80	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	95.90	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	95.92	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ มาตรฐาน	4.72	0.50	94.40	มากที่สุด
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.45	95.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.80	0.41	95.84	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และการให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ
- 3) การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 3) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และช่องทางการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
- 2) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน
- 3) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน

7. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 5 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.82	4.81	4.83	4.83
2. งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ	4.76	4.72	4.73	4.79
3. งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ	4.84	4.83	4.83	4.83
4. งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า	4.84	4.77	4.80	4.80
5. งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย	4.81	4.80	4.80	4.77
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.81	4.78	4.79	4.80
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	96.04	95.52	95.62	95.97
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 5 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.62 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 9 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.82	96.49	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ	4.75	95.00	มากที่สุด
3. งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ	4.83	96.60	มากที่สุด
4. งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า	4.80	95.87	มากที่สุด
5. งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย	4.80	95.84	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.80	95.96	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 5 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 5 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
6. งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 5 งาน คือ

- 1) งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ
- 3) งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ
- 4) งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า
- 5) งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย

โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 5 งาน คือ

- 1) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 100 คน
- 2) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ จำนวน 100 คน
- 3) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน
- 4) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 100 คน
- 5) ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกันยายน พ.ศ. 2566

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.04
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.52
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.62
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97

2. การให้บริการในงานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.66
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59

3. การให้บริการในงานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.15
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.43
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.70
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.72

4. การให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.71
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.50
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.52

5. การให้บริการงานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.70
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.11
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.85
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.83

6. การให้บริการงานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.13
- 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90
- 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.92
- 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
4. ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนารูปแบบ
5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- ภาพนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). **ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตท่ามะกาและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). **สภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาริรัตน์ ชูอัมมา. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ: สำนักนายก รัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาแลง. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี จำกัด.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: แฮสออฟ เคอร์มีส์.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เลื่อนใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนท่ามะกา และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สาทิพย์ จินากักดี. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอท่ามะการาชบุรี**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวทำมะกาประวัติศาสตร์เชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558.** สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู.** วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.** คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสรี วรพงษ์. (2562). **การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.** Journal of Social Work, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอท่ามะกา จังหวัดสมุทรปราการ.** สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science.** New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job.** Michigan: University of Michigan Press.
- Powell D.H. (1983). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle.** Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). **Responding to Social Change.** Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

89

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
3. อุปกรณ์ไฟฟ้าในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน					
4. มีเครือข่ายไฟฟ้าครอบคลุมทุกพื้นที่จำเป็น					
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน					
6. รถบริการไฟฟ้าอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้					
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย					
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ					
9. ระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย					
10. ปริมาณแสงสว่างเพียงพอ					
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการด้านการจัดการโรคพิษสุนัขบ้า
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

90

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องสาธารณสุขและวัคซีน โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย					
2. มีการแนะนำและประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสาธารณสุข และการป้องกันรักษา					
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข					
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี					
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. สิ่งสนับสนุนมีคุณภาพได้มาตรฐาน					
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน					
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการด้านการสงเคราะห์ผู้พิการ
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

91

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
6. แบบฟอร์มการยื่นภาษีที่ชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					

24. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

93

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์					
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ					
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน					
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก					
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานบริการด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

94

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค					
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย					
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ส่วนที่ ๔

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย

จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังขนาย ดังนี้

๑. ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีเทศบาลตำบลวังขนาย (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) จากการติดตามและประเมินผลการนำแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีเทศบาลตำบลวังขนาย โดยการนำไปสู่การปฏิบัติ หากดูตามสัดส่วนของการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ และสัดส่วนของการนำงบประมาณไปสู่การปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๗ ของจำนวนโครงการในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ในแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีเทศบาลตำบลวังขนาย ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีเทศบาลตำบลวังขนายในครั้งต่อไปควรมีการนำโครงการที่เร่งด่วนบรรจุไว้ในแผน ที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงจุด

๒. จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า มีโครงการจำนวนมากที่นำไปสู่การปฏิบัติแต่มีโครงการที่ได้ดำเนินการเบิกจ่ายไปแล้วเพียงเล็กน้อย ยังคงค้างโครงการที่อยู่ระหว่างการลงนามในสัญญา ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถติดตามและประเมินผลได้ตามห้วงระยะเวลาที่ระเบียบกฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้นเทศบาลตำบลวังขนายควรเร่งรัดการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามแผนดำเนินงานที่วางไว้

๓. การดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ตรวจพบ คือการก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนในพื้นที่และนอกพื้นที่สามารถสัญจรไปมาได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่การที่มีรถบรรทุกหนักสัญจรไปมาผ่านเป็นประจำทำให้เกิดการชำรุดเสียหายเร็วกว่าเวลาอันควร

๔. โครงการในแต่ละยุทธศาสตร์ที่บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีเทศบาลตำบลวังขนายนั้น ควรดูจากวิสัยทัศน์เป็นหลัก และให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร

๕. จำนวนโครงการในแผนพัฒนาที่นำไปสู่การปฏิบัติควรแบ่งสัดส่วนงบประมาณในแต่ละยุทธศาสตร์ และมีการกระจายให้สอดคล้องกัน

๖. ในแต่ละปีไม่ควรมีการปรับแผนพัฒนาฯ มากเกินไป

๗. โครงการทุกโครงการควรดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามแผนการดำเนินงาน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในช่วงระยะเวลาใกล้สิ้นปีงบประมาณ

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลวังขนาย

ที่ ๒๕๐/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๒๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย ประกอบด้วย

(๑) นายสันทัต อยู่บุญ	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๒	กรรมการ
(๒) นายศุภกิจ บัวกลิ่น	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๑	กรรมการ
(๓) นายธรรมนุน มาศประสิทธิ์	สมาชิกสภาเทศบาล เขต ๑	กรรมการ
(๔) นางสาวรรรมา เหลืองตระกูล	ผู้แทนประชาคมท้องถิ่น	กรรมการ
(๕) นางสมใจ วราสินธุ์	ผู้แทนประชาคมท้องถิ่น	กรรมการ
(๖) ผอ.รพ.สต.บ้านศาลเจ้าโพรงไม้	ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กรรมการ
(๗) เกษตรประจำตำบลวังขนาย	ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กรรมการ
(๘) ผู้อำนวยการกองคลัง		กรรมการ
(๙) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ		กรรมการ
(๑๐) นายยุทธนา ผดุงม่วงทอง	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
(๑๑) นางสาวดวงใจ อยู่เย็น	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ

ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- (๒) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

(๓) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

- (๔) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายณัฐนันท์ บ่อบัวทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย



คำสั่งเทศบาลตำบลวังขนาย

ที่ ๒๗๕/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งประธานและเลขานุการคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
เทศบาลตำบลวังขนาย

ตามที่ได้มีคำสั่งเทศบาลตำบลวังขนาย ที่ ๒๔๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๓ เดือน พฤษภาคม
พ.ศ. ๒๕๖๔ ไปแล้วนั้น

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๒๘ เพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๑๑ และมติการประชุม
คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย เมื่อวันที่ ๒๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.
๒๕๖๔ จึงขอแต่งตั้งประธานและเลขานุการคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวัง
ขนาย ดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| (๑) ผอ.รพ.สต.บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ | ประธานกรรมการ |
| (๒) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการเทศบาลตำบลวังขนาย | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

Nattanan

(นายณัฐนันท์ บ่อบัวทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

ภาพถ่ายรายงานผลการดำเนินการโครงการ ปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จ.กาญจนบุรี อ.ท่าม่วง เทศบาลตำบลวังขนาย

- โครงการส่งเสริมและเผยแพร่การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข



- โครงการเทศบาลเคลื่อนที่



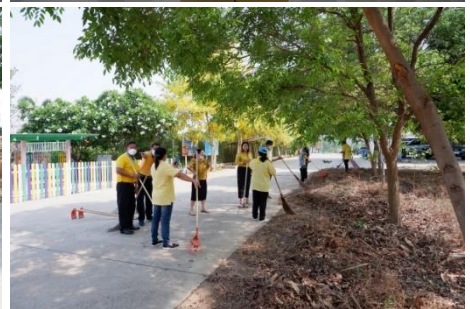
- โครงการจัดเวทีประชาคมท้องถิ่น



➤ โครงการจัดเวทีประชาคมท้องถิ่น(ต่อ)



➤ โครงการวันเทศบาล



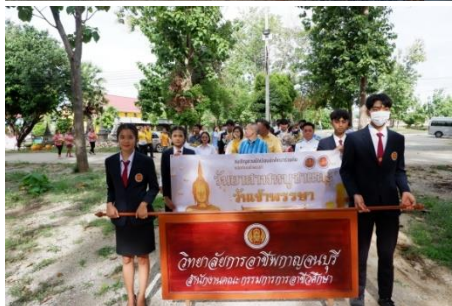
➤ โครงการวันท้องถิ่นไทย



➢ โครงการเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการขยะและรักษาสิ่งแวดล้อม



➢ โครงการสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น(วันเข้าพรรษา)



➢ โครงการครอบครัวอบอุ่น วังขนายสดใสรักความรุนแรง



➢ โครงการรณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก



➢ โครงการพัฒนาศักยภาพคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน



➢ โครงการเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่รู้พิษภัยบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์



➢ โครงการสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น(วันสงกรานต์)



➢ โครงการพัฒนาศักยภาพคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน(ส่งเสริมอาชีพในชุมชน)



➢ โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ/โรคระบาดต่างๆ



➢ โครงการปรับปรุงถนนลาดยาง สายเรียบรินน้ำ หมู่ ๑



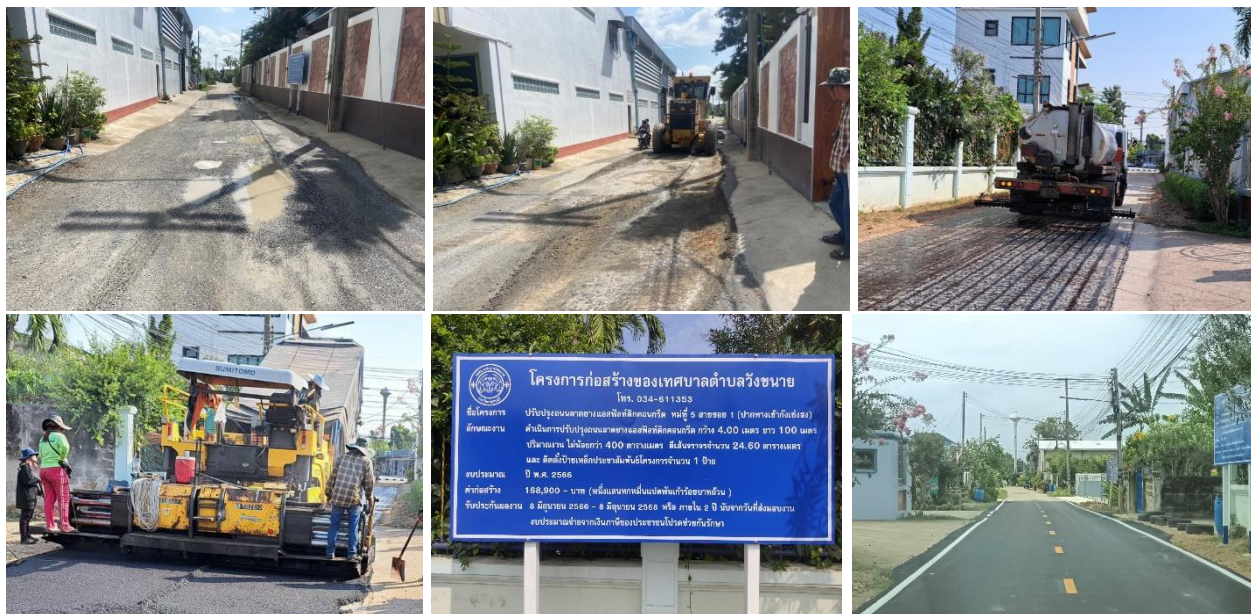
➢ โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ ฯ สายบ้านนายวิชัย ประยูรมหิธร หมู่ที่ 3



➢ โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ ฯ สายหนองตาบ่ง – หนองแจ่งวังศาลา หมู่ที่ ๔



➢ โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ ฯ สายซอย 1 ปากทางกิ่งเซ่งฮง หมู่ที่ 5



➢ โครงการจัดกิจกรรมงานรัฐพิธีในวันสำคัญของชาติ (วันนวมินทรมหาราช ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๖ เนื่องในวันคล้ายวันสวรรคตพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร)



➢ โครงการจัดกิจกรรมงานรัฐพิธีในวันสำคัญของชาติ (กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถพระบรมราชชนนีพันปีหลวง เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๖)



➢ โครงการจัดกิจกรรมงานรัฐพิธีในวันสำคัญของชาติ (กิจกรรมเนื่องในโอกาสสมหามงคลวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ มหิศรภูมิพลราชวรางกูร กิติสิริสมบูรณอดุลยเดช สยามินทราธิเบศรราชวโรดม บรมนาถบพิตร พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่๑๐))



รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	ก่อสร้างถนน คสล. สายบ้านนายยุทธนา ผดุงม่วงทอง หมู่ ๖ (ตอนที่ ๑)	ผิวจราจรกว้าง ๔ ม.ยาว ๑๙๕ ม. หนา ๐.๑๕ ม. หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๗๘๐ ตร.ม. ไหล่ทางข้างละ ๐.๕๐ ม.	๔๙๗,๑๗๓	๐	๔๙๗,๑๗๓			✓	ไม่ได้ดำเนินดำเนินโครงการ	ไม่ได้ดำเนินการ	
๒	ก่อสร้างถนน คสล. ช. ๒๐/๘ หมู่ ๑ (ไร่ กาลเวลา) ตอนที่ ๑	ผิวจราจรกว้าง ๓.๕๐ ม. ระยะทาง ๒๒๐ ม. หนา ๐.๑๕ ม. หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๗๗๐ ตร.ม. ไหล่ทางข้างละ ๐.๕๐ ม.	๔๙๕,๕๙๒	๔๙๕,๕๐๐	๙๒	✓			ถนน คสล. ช. ๒๐/๘ หมู่ ๑ จำนวน ๑ เส้น กว้าง ๓.๕๐ม.ยาว๒๒๐ม.	๑๐ก.ค.๖๖-๒๔ส.ค.๖๖	
๓	ก่อสร้างถนน คสล. ซอย ๒/๒ หมู่ ๕ (ร่วมใจ ๒) ตอนที่ ๑	ผิวจราจรกว้าง ๖.๐๐ ม. ระยะทาง ๗๐ ม. หนา ๐.๑๕ ม. หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๔๒๐ ม. ไหล่ทางข้างละ ๐.๕๐ ม.	๒๗๔,๓๔๖	๒๗๓,๕๐๐	๘๔๖	✓			ถนน คสล. ซอย ๒/๒ หมู่ ๕ จำนวน ๑ เส้น กว้าง ๖ม.ยาว๗๐ม.	๑๔ก.ค.๖๖-๒๘สค.๖๖	
๔	ก่อสร้างถนน คสล. ซอยบ้านป่ากิมไล้ เหลืองละเอียด หมู่ ๔	ผิวงานจราจรกว้าง ๔ ม . ระยะทาง ๑๓๐ ม . หนา ๐.๑๕ ม. หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๕๒๐ ตร.ม. ไหล่ทางข้างละ ๐.๕๐ ม.	๓๓๑,๒๗๓	๓๑๘,๓๐๐	๑๒,๙๗๓	✓			ถนน คสล. ซอยบ้านป่ากิมไล้ เหลืองละเอียด หมู่ ๔ จำนวน ๑ เส้น กว้าง ๓.๕๐ม.ยาว๑๓๐ม.	๑๔ก.ค.๖๖-๒๘สค.๖๗	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๕	ก่อสร้างถนน คสล. ถนนซอยสมบูรณ์ทรัพย์ หมู่ ๓ (ตอนที่ ๑)	ผิวจราจรกว้าง ๓.๕๐ ม. ระยะทาง ๑๘๐ ม. หนา ๐.๑๕ ม. หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๖๓๐ ตร.ม. ไหล่ทางข้างละ ๐.๓๐ ม.	๔๐๐,๑๙๐	๓๘๐,๗๐๐	๑๙,๔๙๐	✓			ถนน คสล. ถนนซอยสมบูรณ์ทรัพย์ หมู่ ๓ จำนวน ๑ เส้น กว้าง ๓.๕๐ม.ยาว๑๘๐ม.	๑๑ก.ค.๖๖-๒๕ส.ค.๖๖	
๖	ก่อสร้างถนน คสล. สายทางเข้าบ้านผู้ช่วยศรัทธา แก่นรักษ์ หมู่ ๗	ผิวจราจรกว้าง ๔ ม. ระยะทาง ๘๕ ม. หนา ๐.๑๕ ม. หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๓๔๐ ตร.ม. ไหล่ทางข้างละ ๐.๕๐ ม.	๒๑๖,๒๙๔	๑๘๙,๐๐๐	๒๗,๒๙๔	✓			ถนน คสล. สายทางเข้าบ้านผู้ช่วยศรัทธา แก่นรักษ์ หมู่ ๗ จำนวน ๑ เส้น กว้าง๔ม.ยาว๘๕ม.	๑๓ก.ค.๖๖-๒๗ส.ค.๖๗	
๗	ก่อสร้างถนน คสล. สายบ้านนายบุญเกิด ดอกนางแย้ม หมู่ ๕	ผิวจราจรกว้าง ๓.๕๐ ม. ระยะทาง ๗๐ ม. หนา ๐.๑๕ ม. หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๒๔๕ ตร.ม. ไหล่ทางข้างละ ๐.๕๐ ม.	๑๕๗,๒๗๙	๑๔๓,๔๐๐	๑๓,๘๗๙	✓			ถนน คสล. สายบ้านนายบุญเกิด ดอกนางแย้ม หมู่ ๕จำนวน ๑ เส้น กว้าง ๓.๕ม.ยาว๗๐ม.	๑๓ก.ค.๖๖-๒๗ส.ค.๖๘	
๘	จัดทำ/ปรับปรุง/ซ่อมแซม/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายขอ/ป้ายบอก ทางในเขตเทศบาล	จัดทำป้ายขอพร้อมติดตั้ง จำนวน ๒๗ ป้าย	๒๙๗,๐๐๐	๒๙๗,๐๐๐	๐	✓			ป้ายขอพร้อมติดตั้งจำนวน ๒๗ ป้าย	๒๙พ.ย.๖๖-๑๒ม.ค.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๙	ปรับปรุงถนนลาดยาง ซ.๑๙ มะกอกหมู่ หมู่ที่ ๓ (ตอนที่ ๑)	ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๖.๑๐ ม. ระยะทาง ๑๐๐ ม.	๒๘๐,๐๐๐	๒๕๑,๐๐๐	๒๙,๐๐๐	✓			ผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต ซ.๑๙ มะกอกหมู่ หมู่ที่ ๓ กว้าง ๖.๑๐ ม. ระยะทาง ๑๐๐ ม.	๒๓พ.ย.๖๖-๗ม.ค.๖๗	
๑๐	ปรับปรุงถนนลาดยาง ซอย ๑ ปากทางกึ่งเชิงฮง หมู่ ๕	ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๔ ม. ระยะทาง ๑๐๐ ม.	๑๘๘,๐๐๐	๑๖๘,๙๐๐	๑๙,๑๐๐	✓			ผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต ซอย ๑ ปากทางกึ่งเชิงฮง หมู่ ๕ กว้าง ๔ ม. ระยะทาง ๑๐๐ ม.	๒๔พ.ย.๖๖-๘ม.ค.๖๘	
๑๑	ปรับปรุงถนนลาดยาง ซอย ๑๘ หมู่ ๑ (ปากช่องสำโรง) ตอนที่ ๑	ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๖ ม. ระยะทาง ๑๔๙ ม.	๔๙๗,๐๐๐	๔๕๖,๖๐๐	๔๐,๔๐๐	✓			ผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต ซอย ๑๘ หมู่ ๑ (ปากช่องสำโรง) กว้าง ๖ ม. ระยะทาง ๑๔๙ ม.	๒๓พ.ย.๖๖-๗ม.ค.๖๗	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑๒	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านนายบุญช่วย คงไพร หมู่ ๗	ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๕ ม. ระยะทาง ๒๑๐ ม.	๔๘๕,๐๐๐	๔๔๓,๘๐๐	๔๑,๒๐๐	✓			ผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต สายบ้านนายบุญช่วย คงไพร หมู่ ๗ กว้าง ๕ ม. ระยะทาง ๒๑๐ ม.	๒๔พ.ย.๖๖-๘ม.ค.๖๘	
๑๓	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านนายวิชัย ประยูรมหิศร หมู่ ๓ (ตอนที่ ๑)	ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๔.๐๐ ม. ระยะทาง ๒๖๘ ม.	๔๙๙,๐๐๐	๔๔๗,๔๐๐	๕๑,๖๐๐	✓			ผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๔.๐๐ ม. ระยะทาง ๒๖๘ ม.	๒๓พ.ย.๖๖-๗ม.ค.๖๗	
๑๔	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านหนองตาบ่ง หมู่ ๔ - บ้านหนองแจง วังศาลา	ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๖ ม. ระยะทาง ๑๘๐ ม.	๔๙๖,๐๐๐	๔๔๓,๘๐๐	๕๒,๒๐๐	✓			ผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต สายบ้านหนองตาบ่ง หมู่ ๔ - บ้านหนองแจง วังศาลา กว้าง ๖ ม. ระยะทาง ๑๘๐ ม.	๒๑เม.ย.๖๖-๕มิ.ย.๖๖	
๑๕	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายเลียบริมน้ำ หมู่ ๑	ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๖ ม. ยาว ๑๘๐ ม.	๔๘๙,๐๐๐	๔๔๕,๗๐๐	๔๓,๓๐๐	✓			ผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต สายเลียบริมน้ำ หมู่ ๑ กว้าง ๖ ม. ยาว ๑๘๐ ม.	๒๑เม.ย.๖๖-๕มิ.ย.๖๗	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑๖	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายหน้าหมู่บ้านศิริชัย ๗ หมู่ ๓	ปรับปรุงผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต กว้าง ๔ ม. ระยะทาง ๒๖๘ ม.	๔๙๙,๐๐๐	๔๔๗,๔๐๐	๕๑,๖๐๐	✓			ผิวจราจรแอสฟัลต์คอนกรีต สายหน้าหมู่บ้านศิริชัย ๗ หมู่ ๓ กว้าง ๔ ม. ระยะทาง ๒๖๘ ม.	๒๑เม.ย.๖๖-๕มิ.ย.๖๘	
๑๗	ปรับปรุงถนนลูกรัง สายบ้านนางบุญรัตน์ สวัสดิ์อึ้งรังค์ หมู่ ๖ (หลังบ้านนายอากร พิทักษ์กาญจนกุล)	ถนนลงหินคลุก จำนวน ๒๕๐ ลบ.ม. (๕x๕๐๐ ม.)	๙๑,๖๘๐	๙๑,๖๘๐	๐	✓			ถนนลงหินคลุก สายบ้านนางบุญรัตน์ สวัสดิ์อึ้งรังค์ หมู่ ๖ จำนวน ๒๕๐ ลบ.ม. (๕x๕๐๐ ม.)	๒๔มี.ค.๖๖-๒๙มี.ค.๖๖	
๑๘	ปรับปรุงฟุตบาททางเท้า ริมตลิ่ง หมู่ ๒	ฟุตบาทขนาดกว้าง ๑.๗๐ ม. ยาว ๑๐๔ ม. พร้อมไฟส่องสว่าง	๑๕๐,๐๐๐	๑๕๐,๐๐๐	๐	✓			ฟุตบาท ริมตลิ่ง หมู่ ๒ ขนาดกว้าง ๑.๗๐ ม. ยาว ๑๐๔ ม. พร้อมไฟส่องสว่าง	๓๐มี.ค.๖๖-๒๙เม.ย.๖๖	
๑๙	ปรับปรุงถนนลาดยาง ซอย๑๑ หมู่๖	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๕.๐๐ เมตร ยาว ๒๖๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๓๐๐ ตรม.	๔๙๓,๐๐๐	๐	๔๙๓,๐๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๒๐	ปรับปรุงถนน คสล.สายบ้านบุญช่วย คงไพร หมู่๗	ปรับปรุงถนน คสล. หนา ๐.๑๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๙๐ ตรม.	๔๙,๖๙๒	๐	๔๙,๖๙๒		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๒๑	ปรับปรุงถนนลาดยางสายบ้านนายบุญช่วย คงไพร หมู่๗	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๕.๐๐ เมตร ยาว ๑๗๔ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๘๗๐ ตรม.	๓๒๙,๑๐๐	๐	๓๒๙,๑๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๒๒	ปรับปรุงถนนคร้วสวนผักไปบ้านเงินอม หมู่๖	ปรับปรุงถนนขนาดกว้าง ๕.๐๐ เมตร ยาว ๒๖๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๓๐๐ ตรม.	๔๙๒,๘๐๐	๐	๔๙๒,๘๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๒๓	ปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑ หมู่๕	ปรอับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๔ เมตร ยาว ๑๙๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๗๖๐.๐๐ ตรม.	๓๑๗,๑๐๐	๐	๓๑๗,๑๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๒๔	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านก้นตึกา แจ่มนิยม หมู่๔	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๖.๐๐ เมตร ยาว ๒๒๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๗,๙๒๐ ตรม.	๔๙๙,๒๐๐	๐	๔๙๙,๒๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๒๕	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายหน้าบ้านศิริชัย๗ หมู่๓(หน้าศิริชัย๗ และหน้า ซ.๑๑)	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๔.๐๐ เมตร ยาว ๗๘ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๓๑๒.๐๐ ตรม.	๑๕๑,๓๐๐	๐	๑๕๑,๓๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๒๖	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านนายวิชัย ประยูรมหิธร หมู่๓(ตอนท้ายที่๓)	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๔.๐๐ เมตร ยาว ๒๕๕ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๐๒๐.๐๐ ตรม.	๓๙๐,๗๐๐	๐	๓๙๐,๗๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๒๗	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายเลียบริมน้ำ หมู่๑	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๖.๐๐ เมตร ยาว ๒๒๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๓๒๐.๐๐ ตรม.	๔๙๗,๓๐๐	๐	๔๙๗,๓๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๒๘	ปรับปรุงถนนลาดยาง ซอย๑๘/๘ หมู่๑	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๔.๒๐ เมตร ยาว ๓๑๒ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๓๑๐.๔๐ ตรม.	๔๙๙,๙๐๐	๐	๔๙๙,๙๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๒๙	ปรับปรุงถนนลาดยาง ซอย๕ (สุสานคริสต์)หมู่๖	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๕.๐๐ เมตร ยาว ๒๖๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๓๐๐ ตรม.	๔๙๒,๑๐๐	๐	๔๙๒,๑๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๓๐	ปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ สายบ้านนางสมหมาย วันยะโต หมู่๕	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๔.๐๐ เมตร ยาว ๒๘๕ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑๑๔๐.๐๐ ตรม.	๔๙๙,๑๐๐	๐	๔๙๙,๑๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๓๑	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านหนองตาบ่ง หมู่๔ - บ้านหนองแจ้งวังศาลา	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๕.๐๐ เมตร ยาว ๒๐๔ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๐๒๐ ตรม.	๓๘๗,๙๐๐	๐	๓๘๗,๙๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	
๓๒	ปรับปรุงถนนลาดยาง ซอย๒๐ หมู่๑(สามหลังคอกม้า)	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๗.๐๐เมตร ยาว ๑๙๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๓๓๐.๐๐ ตรม.	๔๙๗,๖๐๐	๐	๔๙๗,๖๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ก.ย.๖๗	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แผนงาน อุตสาหกรรมและการโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๓๓	ปรับปรุงถนนลาดยาง ซ.๑๙ มะกอกหมู่ หมู่ที่ ๓ (ช่วงโค้ง)	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๖.๑๐ เมตร ยาว ๒๑๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๒๘๑.๐๐ ตรม.	๔๘๕,๘๐๐	๐	๔๘๕,๘๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ ก.ย.๖๗	
๓๔	ปรับปรุงถนนลาดยาง สายบ้านเพอร์เฟค หมู่ ๖ (ตอนที่ ๒)	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๕.๐๐ เมตร ยาว ๒๒๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๑,๑๐๐ ตรม.	๔๘๖,๘๐๐	๐	๔๘๖,๘๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ ก.ย.๖๗	
๓๕	ปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย ๒ หมู่ ๕ (นายณรงค์ชัย)	ปรับปรุงถนนลาดยาง ขนาดกว้าง ๔.๐๐ เมตร ยาว ๑๕๓ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๖๑๒.๐๐ ตรม.	๒๓๔,๗๐๐	๐	๒๓๔,๗๐๐		✓		อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๑ ต.ค.๖๖-๓๐ ก.ย.๖๗	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
แผนงาน บริหารงานทั่วไป

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	จัดซื้อระบบเสียงตามสาย พร้อมติดตั้ง หมู่ ๒	ติดตั้งระบบเสียงตามสาย พร้อมติดตั้ง หมู่ ๒	๒๕๐,๐๐๐	๒๔๙,๖๐๐	๔๐๐	✓			อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ	๒๗พ.ค.๖๖-๑๐ก.ค.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
แผนงาน สร้างความเข้มแข็งของชุมชน

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ			
๑	โครงการ “ขับเคลื่อนการพัฒนา ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”	อบรม/วิชาการ/ศึกษาดูงานต้นแบบ	๑๐๐,๐๐๐	๐	๑๐๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	
๒	โครงการ “ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ของประชาชนในชุมชน”	อบรมส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ประชาชนในชุมชน	๕๐,๐๐๐	๒๕,๗๗๐	๒๔,๒๓๐	✓			ประชาชนผู้ที่สนใจเข้าร่วม พัฒนาอาชีพ จำนวน๔๐ คน จาก ๗ หมู่บ้าน ได้รับการ อบรมพัฒนาอาชีพ ในการทำ ไม้กวาดดอกหญ้า	๓ เม.ย.๖๖ - ๓ เม.ย.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม
แผนงาน บริหารงานทั่วไป

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	โครงการ “อุดหนุนศูนย์ปฏิบัติการร่วม ในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”	สนับสนุนงบประมาณให้กับ อปท. ที่ได้รับมอบหมายตามโครงการ	๓๐,๐๐๐	๓๐,๐๐๐	๐	✓			“อุดหนุนศูนย์ปฏิบัติการร่วม ในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อบริการประชาชน	๒๕-ต.ค.-๖๖	
๒	โครงการ “ส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจของเหล่ากาชาดจังหวัดกาญจนบุรี”	สนับสนุนงบประมาณให้กับสำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดกาญจนบุรี	๒๐,๐๐๐	๒๐,๐๐๐	๐	✓			อุดหนุนงบประมาณให้กับเหล่ากาชาดจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อ ส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจของเหล่ากาชาดจังหวัดกาญจนบุรี	๖-ม.ค.-๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน รักษาความสงบภายใน

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	โครงการ “การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด”	สนับสนุนงบประมาณให้กับที่ทำการปกครองอำเภอท่าม่วง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ๑. โครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายประชาชนด้านการข่าวอำเภอท่าม่วง ๒.โครงการอบรมเพิ่มศักยภาพผู้ประสานพลังแผ่นดินเอาชนะยาเสพติดอำเภอท่าม่วง ๓. โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ห่างไกลยาเสพติดอำเภอท่าม่วง	๔๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐	๐	✓			สนับสนุนงบประมาณให้กับที่ทำการปกครองอำเภอท่าม่วง เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ๑. โครงการพัฒนาและขยายเครือข่ายประชาชนด้านการข่าวอำเภอท่าม่วง ๒. โครงการอบรมเพิ่มศักยภาพผู้ประสานพลังแผ่นดินเอาชนะยาเสพติดอำเภอท่าม่วง ๓. โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ห่างไกลยาเสพติดอำเภอท่าม่วง	๑ต.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๒	โครงการ “การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน”	(๑) การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ (๒) การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสงกรานต์	๖๐,๐๐๐	๓๒,๙๘๐	๒๗,๐๒๐	✓			๑.ประชาชนมีความ สะดวกในการสัญจร และลดอุบัติเหตุทางถนน ๒.ป ร ะ ช า ข น มี ความรู้ความเข้าใจ วินัยจราจร ลดการ เกิดอุบัติเหตุ ทางถนน และการสูญเสียชีวิต	๕-ก.ย.-๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน รักษาความสงบภายใน

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๓	โครงการ “ฝึกซ้อมแผนสาธารณภัย”	(๓) อบรมให้ความรู้การขับซึปลดภัยลดอุบัติเหตุทางถนน อบรมเชิงปฏิบัติการ “การฝึกซ้อมแผนสาธารณภัย” ให้กับ ชุมชน โรงเรียน และหน่วยงาน อื่นๆ	๕๐,๐๐๐	๐	๕๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	
๔	โครงการ “อบรมการป้องกัน อัคคีภัยเบื้องต้นแก่เยาวชนใน สถานศึกษาเขตเทศบาล”	อบรมการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้น แก่เยาวชนในสถานศึกษาเขต เทศบาล	๓๐,๐๐๐	๒๙,๓๓๑.๖๐	๖๖๘.๔๐	✓			เยาวชนมีความรู้และ รู้จักวิธีการป้องกันและ ระงับ อัคคีภัย ลด ความ สูญเสียที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจาก สาธารณ ภัย	๔-ส.ค.-๖๖	
๕	โครงการ “อบรมให้ความรู้ด้านสา ธารณภัยเบื้องต้นให้แก่ประชาชน”	อบรมให้ความรู้ด้านสาธารณภัย เบื้องต้นให้แก่ประชาชน	๓๐,๐๐๐	๐	๓๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ ดำเนินการ	
๖	ติดตั้ง/บำรุงรักษากล้องวงจรปิด	ติดตั้งกล้องวงจรปิด จำนวน ๓ จุด จุดละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท	๔๕๐,๐๐๐	๐	๔๕๐,๐๐๐		✓		๑.ลดปัญหาอาชญากรรม ประชาชนมีความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน ๒.กล้อง วงจรปิดสามารถใช้งานได้ปกติ	๑๓.ค.๖๕- ๓๐ก.ย.๖๖	
๗	ลดปัญหาการจราจรในเขตเทศบาล	ติดตั้งไฟจราจรกระพริบ ๑๐ จุด จุดละ ๒๔,๙๐๐ บาท	๒๔๙,๐๐๐	๐	๒๔๙,๐๐๐		✓		ลดปัญหาจราจรและลดอุบัติเหตุ แก่ผู้ขับขี่ทางถนน	๑๓.ค.๖๕- ๓๐ก.ย.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน การศึกษา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	โครงการ “การพัฒนาครูศูนย์พัฒนา เด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย”	ค่าธรรมเนียม ค่าลงทะเบียนและค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการของครูหรือผู้บริหารราชการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนายไปฝึกอบรมสัมมนาฯ	๓๐,๐๐๐	๗,๘๐๐	๒๒,๒๐๐	✓			ครูหรือผู้บริหารราชการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้อบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้เพื่อใช้ในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑ต.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๒	โครงการ “พัฒนาคุณภาพการเรียนรู้การสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทต.วังขนาย”	ค่าใช้จ่ายค่าวัสดุ อุปกรณ์ ค่าจ้างเหมาบริการต่างๆ	๓๐,๐๐๐	๒๕,๐๐๐	๕,๐๐๐	✓			๑.เด็กมีพัฒนาการ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา เหมาะสมตามวัย ๒.เด็กมีทักษะการเรียนรู้ที่ดี สามารถ ช่วยเหลือตัวเองในชีวิตประจำวันได้	๑-๓๑ส.ค.๖๖	
๓	โครงการ “วันเด็กแห่งชาติ”	จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม การกล้าแสดงออก	๔๐,๐๐๐	๑๒,๑๓๔.๗๓	๒๗,๘๖๕.๒๗	✓			๑.เด็กและเยาวชนได้ตระหนักถึงความสำคัญ ของตน รู้จักหน้าที่เป็นคนดี มีคุณธรรม ๒.เด็กและเยาวชนกล้าแสดงออกในทางที่ถูกต้อง	๑๓-ม.ค.-๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน การศึกษา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๔	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา "จัดหาอาหารกลางวันของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย””	สนับสนุนค่าใช้จ่ายจัดหาอาหารกลางวันของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย	๓๐๐,๐๐๐	๒๕๖,๘๙๖	๔๓,๑๐๔	✓			๑.เด็กมีพัฒนาการ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา เหมาะสมตามวัย ๒.เด็กมีทักษะการ เรียนรู้ที่ดี สามารถ ช่วยเหลือตัวเองในชีวิตประจำวันได้	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๕	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบริหารสถานศึกษา ค่าจัดการเรียนการสอน (รายหัว) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย”	สนับสนุนค่าจัดการเรียนการสอน (รายหัว) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย	๘๕,๐๐๐	๖๗,๖๒๖	๑๗,๓๗๔	✓			๑.เด็กมีพัฒนาการ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา เหมาะสมตามวัย ๒.เด็กมีทักษะการ เรียนรู้ที่ดี สามารถ ช่วยเหลือตัวเองในชีวิตประจำวันได้	๑-๓๐ ก.ย. ๖๕	
๖	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่าย ในการจัดการศึกษาสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”	สนับสนุนค่าใช้จ่ายการจัดการศึกษาสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนี้ ๑.ค่าหนังสือเรียน ๒.ค่าอุปกรณ์การเรียน ๓.ค่าเครื่องแบบนักเรียน	๓๒,๕๗๘	๓๐,๐๗๒	๒,๕๐๖	✓			๑.เด็กมีพัฒนาการ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา เหมาะสมตามวัย ๒.เด็กมีทักษะการ เรียนรู้ที่ดี สามารถ ช่วยเหลือตัวเองในชีวิตประจำวันได้	๑-๓๐ ก.ย. ๖๕	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน การศึกษา

๗	โครงการ “เข้าค่ายคุณธรรม-จริยธรรม”	ค่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียน สนับสนุนงบประมาณ ให้กับ โรงเรียนวัดวัง ขนาย,โรงเรียนบ้าน มะกอกหมู และ โรงเรียนบ้านหนองตาบ่ง	๖๑,๒๗๕	๑,๒๗๕	๖๐,๐๐๐	✓			ประณปีที ๔-๖ มี ความรู้และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับคุณธรรม-จริยธรรมได้อย่าง ถูกต้อง ๒. นักเรียนชั้น ประณปีที ๔-๖ เป็นพลเมืองที่ดีของ สังคม และประเทศชาติ	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๘	โครงการ “เข้าค่ายลูกเสือ-เนตรนารี”	สนับสนุนงบประมาณ ให้กับ โรงเรียนวัดวัง ขนายฯ, โรงเรียนบ้าน มะกอกหมู และ โรงเรียนบ้านหนองตาบ่ง	๓๙,๑๕๐	๓๙,๑๕๐	๐	✓			๑.นักเรียนมี คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านการ มีระเบียบวินัย การเป็นผู้เสียสละรู้จักช่วยเหลือตนเองและ ผู้อื่น ๒. นักเรียนมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับลูกเสือเนตรนารี และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๙	โครงการ “เข้าค่ายวิชาการเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ o-net”	เงินอุดหนุนให้กับโรงเรียนวัดวัง ขนาย ๑. เพื่อให้นักเรียนชั้น ประณศึกษาปีที ๔-๕ สามารถความรู้ได้ตามหลักสูตรสถานศึกษา ๒. เพื่อเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	๔๘,๓๗๕	๐	๔๘,๓๗๕			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน การศึกษา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑๐	ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากีฬานักเรียน	สนับสนุนงบประมาณให้กับโรงเรียนวัดวังขนาย	๕๐,๐๐๐	๕๐,๐๐๐	๐	✓			๑. เด็กนักเรียนได้ออกกำลังกาย มีการพัฒนากล้ามเนื้อส่วนต่างๆ สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ทั้งร่างกายและจิตใจ ๒. นักเรียนมีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๑๑	โครงการ “สนับสนุนอาหารกลางวัน”	สนับสนุนค่าอาหารกลางวันให้กับนักเรียนในโรงเรียน สังกัด สพฐ. จำนวน ๓ แห่ง	๑,๘๒๐,๐๐๐	๑,๘๑๑,๔๙๙	๘,๕๐๑	✓			๑.เด็กนักเรียนได้รับประทานอาหารกลางวันที่มีคุณค่าทางโภชนาการทุกวัน๒.เด็กมีพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๑๒	โครงการ “ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพสภาเด็กและเยาวชนตำบลวังขนาย”	จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม การกล้าแสดงออก	๓๐,๐๐๐	๐	๓๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	
๑๓	โครงการ “อบรมป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา”	อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดกับเด็กและเยาวชน	๔๐,๐๐๐	๑๗,๘๒๐	๒๒,๑๘๐	✓			เด็กนักเรียน เยาวชนได้รับความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด รู้เท่าทันพิษภัยของยาเสพติด	๑๘-มิ.ย.-๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน สาธารณสุข

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	โครงการ “เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่รู้พิษภัยบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์”	อบรมส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนและเครือข่าย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องร่วมกันรณรงค์ ให้บุคคลภายใน ครอบครัวและชุมชนลดละเลิกบุหรี่และ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์	๑๘,๘๐๐	๑๖,๗๗๐	๒,๐๓๐	✓			เด็กและเยาวชนรู้เท่าทันพิษภัยบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์”	๒๖-พ.ค.-๖๖	
๒	โครงการ “ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยการลดประชากรสุนัขและแมวจรจัด ด้วยการทำหมัน”	ทำหมันสุนัขและแมวที่ไม่มีเจ้าของ	๕๐,๐๐๐	๐	๕๐,๐๐๐			✓	สามารถลดอัตราการ เกิดของสุนัข แมว ไม่มี เจ้าของ	ไม่ได้ดำเนินการ	
๓	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุม โรคไข้เลือดออก”	- ติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ - พ่นหมอกควันควบคุมการแพร่ระบาดของเมื่อเกิดผู้ป่วย - พ่นละอองฝอยควบคุมป้องกันและกำจัดยุง	๒๓๐,๐๐๐	๒๒๙,๙๔๗.๘๐	๕๐.๒๐	✓			๑.ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนมี ส่วนร่วมในการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคที่เกิดจากยุงเป็นพาหะ ๒.ลดอัตราการป่วยและเสียชีวิตด้วยโรคที่เกิดจากยุงเป็นพาหะ ๓.ประชาชนตระหนักถึง อันตรายของโรคไข้เลือดออกหรือโรคที่ เกิดจากยุงเป็นพาหะ	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม
แผนงาน สาธารณสุข

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๔	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุม โรคติดต่อ/โรคระบาดต่างๆ”	- ติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ แจกแผ่นพับ - รณรงค์ป้องกันโรคติดต่อ/โรคระบาดต่าง ๆ	๒๐๐,๐๐๐	๔,๗๒๐	๑๙๕,๒๘๐	✓			๑.ประชาชนมีความรู้เข้าใจในการป้องกัน/ควบคุมโรคติดต่อ ๒ .หน่วยงานภาครัฐเอกชนและภาคประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการป้องกัน/ควบคุมโรคติดต่อในชุมชน ๓.ลดการเกิดและการระบาดของโรคติดต่อในชุมชน	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๕	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า”	๑.สำรวจและขึ้นทะเบียนสัตว์เลี้ยงในพื้นที่ ๒.ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในพื้นที่	๕๐,๐๐๐	๔๖๐	๔๙,๕๔๐	✓			๑ .สัตว์เลี้ยงในพื้นที่ได้รับการสำรวจและขึ้นทะเบียน ๒.สัตว์ในพื้นที่ได้รับได้รับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าครบทุกตัว ๓.สามารถควบคุมป้องกันการเกิดโรคและการการแพร่ระบาดของโรคพิษ สุนัขบ้าในพื้นที่ได้ ๔.ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ไม่ให้แพร่ระบาดใน ชุมชน	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน สาธารณสุข

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๖	โครงการ “ส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวังขนาย	ดูแลผู้สูงอายุผู้ที่มีภาวะ ณ ครึ่งเรือน	๓๐,๐๐๐	๒๔,๕๐๐	๕,๕๐๐	✓			ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ในพื้นที่เทศบาลตำบล วังขนายมีสุขภาพและ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๗	โครงการ “อบรมผู้ประกอบการและผู้ สัมผัสอาหาร”	อบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่	๒๐,๐๐๐	๐	๒๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	
๘	โครงการ “พระราชดำริด้านสาธารณสุข”	อุดหนุนการดำเนินกิจกรรมให้หมู่บ้านในตำบลวังขนาย จำนวน ๗ หมู่บ้านละ ๒๐,๐๐๐ บาท ตามแนวทางพระราชดำริด้านสาธารณสุข	๑๔๐,๐๐๐	๑๒๐,๐๐๐	๒๐,๐๐๐	✓			ประชาชนได้รับการส่งเสริม ให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับความรู้ด้านสาธารณสุข	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๙	โครงการ “ส่งเสริมชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน (อสม.)”	อุดหนุนตามโครงการให้กับหมู่บ้านในตำบลวังขนาย จำนวน ๗ หมู่บ้านๆ ละ ๑๐,๐๐๐ บาท เพื่อพัฒนาศักยภาพ อสม. ให้มีความรู้ ความสามารถในการดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง	๗๐,๐๐๐	๐	๗๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน สร้างความเข้มแข็งของชุมชน

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	โครงการ “พัฒนาศักยภาพคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และผู้ด้อยโอกาสใน ชุมชน”	อบรม/ศึกษาดูงานต้นแบบ/Walk Rally	๕๐,๐๐๐	๒๒,๒๑๕	๒๗,๗๘๕	✓			คนพิการ ผู้ดูแลคน พิการ และผู้ด้อยโอกาส ใน ชุมชนมีทักษะสามารถดูแลตนเอง และครอบครัวได้ อย่างอยู่ดีมีสุข	๒๑-ก.พ.-๖๖	
๒	โครงการ “พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุใน ชุมชน”	อบรม/วิชาการ/ศึกษาดูงานต้นแบบ	๑๐๐,๐๐๐	๙๙,๕๒๐	๔๘๐	✓			๑.เพื่อให้ผู้สูงอายุ รู้สึกมีคุณค่าใน ตนเองมากขึ้น ๒.เพื่อให้ผู้สูงอายุมี สุขภาพดีทั้งกายและใจ ๓.เพื่อให้ผู้สูงอายุได้แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ชีวิตระหว่างกัน ๔.เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้เวลาว่างให้เกิด ประโยชน์ มีกิจกรรมร่วมกัน	๑๗-๑๘ส.ค. ๖๖	
๓	โครงการ “ส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรีวังขนาย”	อบรม/ศึกษาดูงานต้นแบบ/Walk Rally	๑๐๐,๐๐๐	๐	๑๐๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม
แผนงาน สร้างความเข้มแข็งของชุมชน

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่ เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ			
๔	โครงการ “วังขนายสดใส ครอบครัวอุ่นใจ ไร้ความรุนแรง”	อบรม/วิชาการ/Walk Rally	๑๐๐,๐๐๐	๙๙,๐๒๐	๙๘๐	✓			๑.ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความ ตระหนักในบทบาทและหน้าที่ใ นการสร้างครอบครัวให้ อบอุ่น และมีความสุขความ เข้าใจซึ่งกันและกัน อย่าง แท้จริง ๒.ผู้เข้าอบรมได้เ รียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยน การอยู่ในครอบครัว สังคม ให้ มีภูมิคุ้มกันในท่ามกลาง กระแสโลกที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วได้	๑๐-๑๑พ.ค. ๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	โครงการ “จัดงานวันสำคัญของชาติ งานรัฐพิธี งานรัฐพิธีและการปกป้องสถาบันสำคัญของชาติ”	จัดงานวันสำคัญของชาติ งานรัฐพิธี เช่น วันปิยมหาราช, ๕ ธันวาคม มหาราช ๑๒ สิงหาคมราชินี, การปกป้องสถาบัน และกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ	๓๐๐,๐๐๐	๒๑,๓๗๔	๒๗๘,๖๒๖	✓			จัดงานวันสำคัญของชาติ งานรัฐพิธี วันปิยมหาราช, ๕ ธันวาคม มหาราช ๑๒ สิงหาคมราชินี ดดยประชาชน เด็กและเยาวชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม และการปกป้องสถาบัน	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๒	โครงการ “ส่งเสริมพระพุทธศาสนา”	กิจกรรมตามโครงการ เช่น วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา วันวิสาขบูชา วันอาสาฬหบูชา และกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ	๓๐,๐๐๐	๒,๑๕๐	๒๗,๘๕๐	✓			จัดกิจกรรมวันเข้าพรรษา , จัดกิจกรรมวันออกพรรษา .จัดกิจกรรมวันวิสาขบูชา ประชาชน เด็ก และเยาวชนในพื้นที่ตำบลวังขนาย ได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพุทธศาสนา	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๓	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น “	เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามโครงการสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วันลอยกระทง วันสงกรานต์ ฯลฯ	๕๐,๐๐๐	๓๘,๓๕๐	๑๑,๖๕๐	✓			จัด"โครงการวันลอยกระทง" "โครงการวันสงกรานต์" ประชาชนเด็กและเยาวชนได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม

แผนงาน ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๔	โครงการ “จัดกิจกรรมงานรัฐพิธีในวันสำคัญของชาติ”	อุดหนุนงบประมาณที่ทำการปกครองอำเภอท่าม่วง	๘,๐๐๐	๘,๐๐๐	๐	✓			๑ . ข้าราชการและประชาชนทั่วไปได้ระลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณและได้แสดงความจงรักภักดี ๒. งานสำคัญของชาติและงานรัฐพิธีได้รับการสืบทอด	๑๓.ค.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	
๕	โครงการ “สนับสนุนงบประมาณสภาวัฒนธรรมตำบลวังขนาย”	สนับสนุนงบประมาณสภาวัฒนธรรมตำบลวังขนายเพื่อดำเนินการโครงการ "วัฒนธรรมไทยสายใยชุมชน"	๓๐,๐๐๐	๓๐,๐๐๐	๐	✓			สนับสนุนงบประมาณให้กับสภาวัฒนธรรมตำบลวังขนายในการดำเนินโครงการวัฒนธรรมไทย สายใยชุมชน	๗-ก.ค.-๖๖	
๖	โครงการ “แข่งขันกีฬาสร้างความปรองดอง สมานฉันท์ และด้านยาเสพติด	จัดการแข่งขันกีฬาภายในตำบลเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ออกกำลังกายเสริมสร้างสุขภาพพลานามัยให้สมบูรณ์แข็งแรง	๒๐๐,๐๐๐	๐	๒๐๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	
๗	โครงการ “ส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันทุกระดับ”	ส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันในระดับต่างๆ	๑๐๐,๐๐๐	๐	๑๐๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านคนและสังคม
แผนงาน ศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๘	โครงการ “ขอรับงบประมาณอุดหนุน การเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ”	อุดหนุนงบประมาณ จังหวัดกาญจนบุรี อุดหนุนการเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ ครั้งที่ ๔๘ “กาญจนบุรีเกมส์” และการแข่งขันกีฬาคนพิการแห่งชาติ ครั้งที่ ๓๘ “กาญจนิกาสเกมส์”	๓๕๐,๐๐๐	๓๕๐,๐๐๐	๐	✓			สนับสนุนงบประมาณ ให้จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการจัดการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ ครั้งที่๔๘ "กาญจนบุรีเกมส์" และการแข่งขันการกีฬาคคนพิการแห่งชาติ ครั้งที่ ๓๘ "กาญจนิกาสเกมส์"	๒๐-ม.ค.-๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แผนงาน สาธารณสุข

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณคงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ			
๑	โครงการ “เพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการขยะและรักษาสิ่งแวดล้อม”	- ส่งเสริมให้ความรู้การคัดแยกขยะโดยใช้หลัก ๓ร การจัดทำถังขยะอินทรีย์ในครัวเรือน - รณรงค์ประชาสัมพันธ์	๕๐,๐๐๐	๕๐,๐๐๐	๐	✓			๑.ประชาชนมีส่วนร่วมในการ รักษาความสะอาด คัดแยก ขยะมูลฝอย รักษาสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมในการทำ ความ สะอาดชุมชน ๒.ผู้นำชุมชน องค์กร เครือข่าย ที่เกี่ยวข้อง และประชาชน มี ความรู้ และความเข้าใจในการ บริหารจัดการขยะ ทั้ง การลด และคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนทิ้ง โดยใช้หลักการ ๓Rs และ นำขยะกลับมาใช้ใหม่ให้เกิด ประโยชน์ ๓.ประชาชนมีการจัดทำถัง ขยะอินทรีย์หรือขยะเปียกใน ครัวเรือนเป็นปุ๋ยธรรมชาติ บำรุงดินรักษา สมดุลธรรมชาติ หรือใช้ประโยชน์อย่างอื่น เช่น เป็นอาหารเลี้ยงหมู เลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ เป็นต้น ๔. ปริมาณขยะน้อยลง	๑ต.ต.๖๕-๓๐ก.ย.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แผนงาน เคหะและชุมชน

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/ กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของโครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนิน การแล้ว เสร็จ	อยู่ ระหว่าง ดำเนิน การ	ยังไม่ได้ ดำเนิน การ			
๑	โครงการ “กำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลในชุมชน”	กำจัดขยะมูลฝอย เพื่อรักษา ความสะอาดและลดปัญหา มลพิษในชุมชน	๑,๕๐๐,๐๐๐	๑,๑๑๘,๘๘๗	๓๘๑,๑๑๓	✓			ชุมชนสะอาด และลดปัญหา มลพิษ	๑ต.ต.๖๕- ๓๐ก.ย.๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร
แผนงาน บริหารงานทั่วไป

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของ โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ			
๑	โครงการ “เทศบาลเคลื่อนที่”	ออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อบริการ ประชาชนในเขตเทศบาล ๓ ครั้ง/ปี	๘๐,๐๐๐	๕๐,๒๐๔	๒๙,๗๙๖	✓			๑ .ป ร ะ ช า ชนได้ ร ับ บริการจากเทศบาล ได้ อย่างทั่วถึง ๒. แบ่งเบา ภาระของประชาชนที่ไม่ สามารถไปติดต่อราชการ ในวันทำการ ปกติได้ได้รับ ความสะดวก รวดเร็วขึ้น ๓.เทศบาลได้รับทราบ ปัญหาของประชาชนและ สามารถแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	ครั้งที่ ๑ วันที่๘ มิ.ย. ๖๖ ครั้งที่ ๒ วันที่๒๒ มิ.ย.๖๖	
๒	โครงการ “ฝึกอบรมและทัศน ศึกษาดูงาน “พัฒนาศักยภาพ และส่งเสริมความรู้ตามศาสตร์ พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”	อบรมและทัศนศึกษาดูงานของ คณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภา เทศบาล พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง	๔๐๐,๐๐๐	๐	๔๐๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	
๓	โครงการ “พัฒนาศักยภาพให้กับ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภา เทศบาลและผู้ปฏิบัติงานด้าน สภาท้องถิ่น”	จัดอบรมให้ความรู้แก่คณะ ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และผู้ปฏิบัติงานด้านสภาท้องถิ่น	๒๐,๐๐๐	๐	๒๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร
แผนงาน บริหารงานทั่วไป

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของ โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ			
๔	โครงการ “วันท้องถิ่นไทย”	จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ภายในตำบล เพื่อรำลึกถึงรัชกาล ที่ ๕ ที่ทรงกรุณาโปรดเกล้าฯจัดตั้ง สุขาภิบาล	๑๐,๐๐๐	๕,๔๓๐	๔,๕๗๐	✓			๑.ข้าราชการลูกจ้าง พนักงานได้รำลึกพระมหา กรุณาธิคุณพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัวที่ทรงกรุณาโปรด เกล้าฯจัดตั้งสุขาภิบาล ๒.ได้ สร้างจิตสำนึกของพนักงาน ในการปฏิบัติงานให้เกิด ประโยชน์แก่ประชาชน	๑๘ มี.ค. ๖๖ - ๑๘ มี.ค. ๖๖	
๕	โครงการ “วันเทศบาล”	ทำพิธีถวายสัตย์ปฏิญาณและ บำเพ็ญประโยชน์ภายใน สำนักงานเทศบาลตำบลวังขนาย	๑๐,๐๐๐	๙๐๕	๙,๐๙๕	✓			รำลึกถึงความสำคัญและ ความเป็นมาของการ ปกครองส่วนท้องถิ่นใน รูปแบบเทศบาล	๒๔ เม.ย.๖๖ - ๒๔ เม.ย.๖๖	
๖	โครงการ “ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ให้กับผู้บริหาร สมาชิก สภาฯ พนักงานเทศบาลและ เครือข่าย”	อบรมให้กับผู้บริหาร สมาชิกสภา เทศบาล พนักงานเทศบาลและ เครือข่าย	๒๐,๐๐๐	๐	๒๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร
แผนงาน บริหารงานทั่วไป

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของ โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ			
๗	อบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับ พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	- จัดกิจกรรม เช่น อบรมให้ ความรู้แก่บุคลากรของเทศบาลฯ - จัดกิจกรรม เช่น อบรมให้ ความรู้ให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐	๒๐,๐๐๐	๕๒๐	๑๙,๔๘๐	✓			.๑.บุคลากรของเทศบาลมี ความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติตาม พรบ.ข้อมูล ข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ๒. ประชาชนมีความรู้ เกี่ยวกับ พรบ. ข้อมูล ข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๒๑ ก.พ. ๖๖ - ๒๑ ก.พ.๖๖	
๘	โครงการ “จัดเวทีประชาคม ท้องถิ่น”	การจัดประชุมเพื่อรับฟังความ คิดเห็นของประชาชนในเขต เทศบาลในการกำหนดกรอบการ พัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน เช่น การจัด เวทีเสวนา การประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนา	๒๐,๐๐๐	๗,๐๕๐	๑๒,๙๕๐	✓			เทศบาลมีข้อมูลพื้นฐานใน การวางแผนพัฒนา ท้องถิ่นตรงกับปัญหา และ ความต้องการของ ประชาชนในชุมชน	๒๘ เม.ย. ๖๖ - ๒๘ เม.ย. ๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร
แผนงาน บริหารงานทั่วไป

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของ โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ			
๙	โครงการ “ประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังขนาย”	จัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อ วิจัยและ ประเมินผลความพึง พอใจของประชาชนที่มี ต่อการ ให้บริการของ เทศบาล จำนวน ๑ ครั้ง/ปี	๓๐,๐๐๐	๑๙,๐๐๐	๑๑,๐๐๐	✓			๑.ทำให้ทราบถึงระดับ ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ ๒.ทราบถึงความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อ ปัญหา อุปสรรค และ ข้อ เสนอแนะ ความ ต้องการของประชาชน ใน การดำเนินงานของเทศบาล ๓.เป็นสารสนเทศและ แนวทางในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ ของ เทศบาลในอนาคต	๒๕ ส.ค. ๖๖ - ๒๕ ก.ย. ๖๖	
๑๐	โครงการ “เดินหน้าประชาธิปไตย”	จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับแนวคิดและวิธีปฏิบัติ ตามหลักการประชาธิปไตยแก่ ประชาชนในเขตเทศบาล	๓๐,๐๐๐	๐	๓๐,๐๐๐			✓	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร
แผนงาน บริหารงานทั่วไป

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของ โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ			
๑๑	โครงการ “ส่งเสริมและเผยแพร่ การ ปกครองระบอบ ประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”	-จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับแนวคิด และวิธีปฏิบัติ ตามหลักการ ประชาธิปไตย แก่ นักเรียน โรงเรียนในเขตเทศบาล	๓๐,๐๐๐	๑๕,๕๐๐	๑๔,๕๐๐	✓			๑.เยาวชน ผู้นำชุมชนและ ประชาชนมีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการเมืองการ ป ก ค ร อ ง ร ะ บ อ บ ประชาธิปไตยมากขึ้น ๒. เยาวชน ผู้นำชุมชนและ ประชาชน มีทัศนคติและ ค ว า ม เข้าใจ ที่ ดี ต่ อ ก า ร ป ก ค ร อ ง ร ะ บ อ บ ประชาธิปไตยในระบอบ รัฐสภาอันมี พระมหากษัตริย์ ทรงเป็น ประมุข ๓.เป็นการสร้าง เครือข่าย การเรียนรู้วิถี ประชาธิปไตย ของ เทศบาลตำบลวังขนาย	๘ ส.ค. ๖๖ - ๘ ส.ค. ๖๖	

รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร

แผนงาน อุตสาหกรรมและโยธา

ที่	โครงการ/กิจกรรม	รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ที่ได้รับ (บาท)	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย (บาท)	งบประมาณ คงเหลือ (บาท)	ผลการดำเนินงาน			ผลการดำเนินงานของ โครงการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
						ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ			
๑	ก่อสร้างอาคารซ่อมบำรุง สำนักงาน เทศบาลตำบลวังขนาย หมู่ ๑	อาคารซ่อมบำรุงชั้นเดียวขนาด ๔x๒๐ ม. พร้อมห้องเก็บของ	๕๐๐,๐๐๐	๔๙๒,๐๐๐	๘,๐๐๐	✓			อาคารซ่อมบำรุงชั้นเดียว ขนาด ๔x๒๐ ม. พร้อม ห้องเก็บของ	๑๗ก.ค.๖๖- ๑๕ ก.ย.๖๖	

โทร ๐๓๔-๖๑๑๓๕๓ ต่อ ๑๕
Website : wangkanai.go.th/homepage
Facebook : เทศบาลตำบลวังขนาย
Email : wangkanai.go@gmail.com

