



รายงานการติดตาม ผลการดำเนินงานตามโครงการ

ในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน
และตามแผนพัฒนาท้องถิ่น(พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐)

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗



เทศบาลตำบลวังขนาย

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 ซึ่งประกอบด้วย การติดตามผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี (พ.ศ.๒๕๖๖ –พ.ศ.๒๕๗๐) และตามยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยใช้การบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศการจัดการเพื่อการวางแผนและติดตามประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลตำบลวังขนาย (e-plan) และแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ 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
ส่วนที่ ๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย	๒๕
ภาคผนวก	
- สำเนาคำสั่งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย	
- ภาพกิจกรรม	
- แบบประเมินความพึงพอใจ	
- ตารางสรุปรายงานผลการติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ	

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 การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีของเทศบาลตำบลวังขนาย 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. ความสำคัญของการติดตามและประเมินแผนเป็นเครื่องมือสำคัญในการทดสอบผลการดำเนินงานตามภารกิจของเทศบาลตำบลวังขนาย 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 โครงการพัฒนาให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพพื้นที่แวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนตำบลวังขนาย

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. ๒๕๖๗

๓. ประโยชน์ของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลมีประโยชน์ที่สำคัญคือ การนำไปใช้แก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ระหว่างดำเนินการโครงการ รองลงมาคือนำไปใช้สำหรับวางแผนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีในอนาคต ประโยชน์ต่าง ๆ แยกเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

๑. ได้ทราบถึงสถานการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ ของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและการดำเนินการตามโครงการ ซึ่งจะทำให้วิธีการปฏิบัติดำเนินการไปแนวทางเดียวกัน
๒. ได้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย ขอบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนปัจจัยที่ทำให้แผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีและการดำเนินการตามโครงการพัฒนาท้องถิ่นมีปัญหา 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. ๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖ ข้อบัญญัติงบประมาณ จำนวน ๗๕ โครงการ งบประมาณ ๑๓,๑๘๒,๖๕๐ บาท สามารถจำแนกตามยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณ ตามเทศบัญญัติ
โครงสร้างพื้นฐาน	๑๖	๖,๑๓๓,๖๕๐
ด้านเศรษฐกิจ	๒	๑๓๐,๐๐๐
ด้านคนและสังคม	๔๕	๔,๗๕๙,๐๐๐
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒	๑,๕๕๐,๐๐๐
การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	๑๐	๖๑๐,๐๐๐
รวม	๗๕	๑๓,๑๘๒,๖๕๐

การใช้จ่ายงบประมาณ

เทศบาลตำบลวังขนาย มีการใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณ โดยได้มีการก่องหน้ผูกพัน/ลงนามในสัญญา รวม ๘๕ โครงการ เป็นจำนวนเงินงบประมาณ ๒๒,๙๒๐,๕๐๕ บาท

- มีการเบิกจ่ายงบประมาณไปแล้ว (ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๗) จำนวน ๖๑ โครงการ เป็นจำนวนเงิน งบประมาณ ๑๙,๒๖๓,๖๐๕ บาท
 - โครงการที่ยกเลิก จำนวน ๑๖ โครงการ เป็นจำนวนเงินงบประมาณ ๑,๑๘๐,๐๐๐ บาท
 - โครงการได้รับเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ จำนวน ๒ โครงการ เป็นจำนวนเงินงบประมาณ ๑๑,๕๕๐,๐๐๐ บาท
 - โครงการตั้งจ่ายรายการใหม่ จำนวน ๘ โครงการ เป็นเงินงบประมาณ ๓,๖๕๖,๙๐๐ บาท
- สามารถจำแนกตามยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์	โครงการ ทั้งหมด	โครงการก่องหน้ ผูกพัน/ ลงนามใน สัญญา/เบิกจ่าย	การก่องหน้ ผูกพัน/ ลงนามในสัญญา	การเบิกจ่าย งบประมาณ
โครงสร้างพื้นฐาน	๒๕	๒๕	๑๘,๐๐๐,๔๐๐	๑๔,๕๙๓,๕๐๐
ด้านเศรษฐกิจ	๒	๑	๑๕,๘๐๐	๑๕,๘๐๐
ด้านคนและสังคม	๔๖	๓๖	๓,๖๙๓,๑๙๘.๕๐	๓,๔๔๓,๑๙๘.๕๐
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒	๒	๑,๑๒๕,๐๒๔.๕๐	๑,๑๒๕,๐๒๔.๕๐
การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	๑๐	๕	๘๖,๐๘๒	๘๖,๐๘๒
รวม	๘๕	๖๙	๒๒,๙๒๐,๕๐๕	๑๙,๒๖๓,๖๐๕

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 ต้องดำเนินการให้การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปี ดังนี้

๑. ประชุมเพื่อกำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ห้าปีโดยการกำหนดกรอบ แนวทาง วิธีการ และห้วงเวลาให้เหมาะสมกับเทศบาลตำบลวังขนาย

๒. ดำเนินการติดตามและประเมินพัฒนาท้องถิ่นห้าปีตามกรอบแนวทาง วิธีการ และห้วงเวลาที่กำหนด โดยสามารถติดตามและประเมินผลได้ตลอดระยะเวลา

๓. รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย 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 มี ข้อเสนอแนะในการติดตามผลอย่างไร ซึ่งการศึกษาดังกล่าวอาจใช้วิธีสัมภาษณ์และ/หรือสังเกตแล้วนำผลที่ได้มา กำหนดเป็นวัตถุประสงค์และขอบเขตในการติดตาม

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

๒.๓ ดำเนินการหรือปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และ ขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องการในขั้นนี้ คือ ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนั้น แม้จะวางแผนพัฒนา ท้องถิ่นไว้ดีและได้ข้อมูลที่มีคุณภาพเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าในเชิงปริมาณได้น้อยก็ต้องติดตามเพิ่มจนกว่าจะได้ครบ ขึ้นต่ำตามที่กำหนดไว้ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการติดตามที่กำหนดไว้ แต่ละ โครงการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยอาจใช้วิธีการทางสถิติพื้นฐาน เช่น การแจกแจง ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน เป็นต้น หรืออาจใช้การวิเคราะห์แบบ Matrix การพรรณนาเปรียบเทียบ การเขียน Flow Chart การแสดงแผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) หรืออาจใช้หลาย ๆ วิธีประกอบกันตามความเหมาะสมของพื้นที่ เทศบาลตำบลวังขนาย

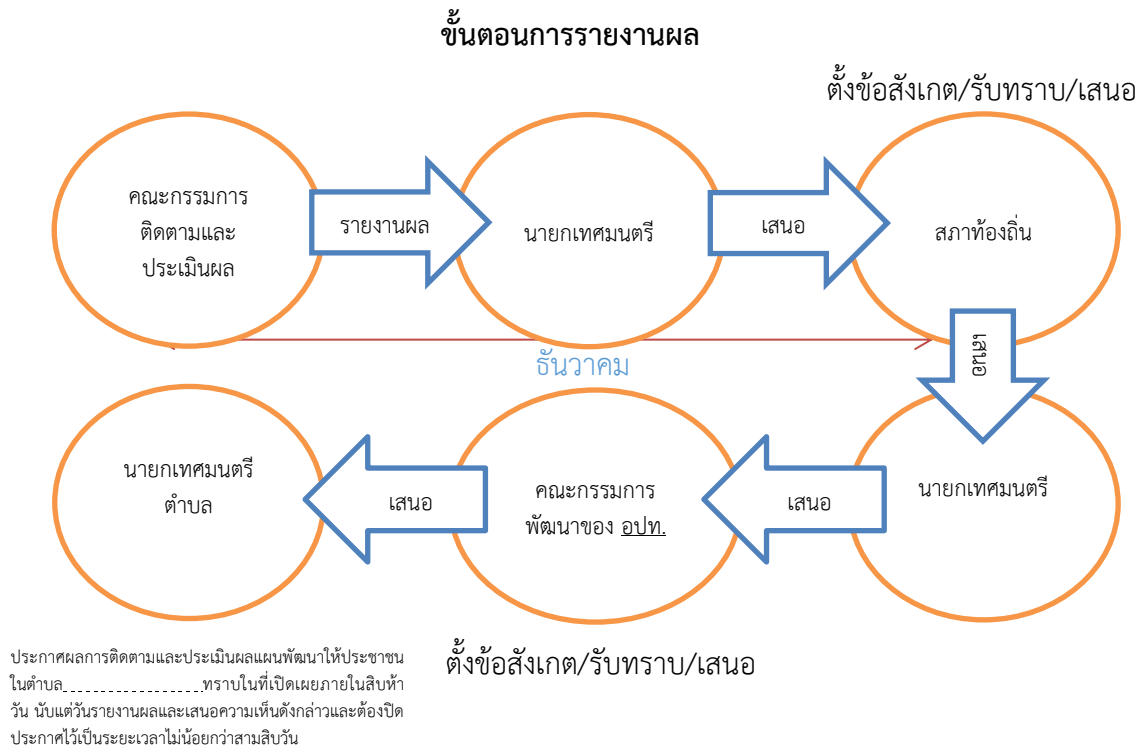
๒.๕ รายงานตามแบบแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นการรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยรายงานตามแบบ ที่กำหนดไว้ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ การรายงานผลการติดตามแผนงาน โครงการหนึ่ง ๆ อาจมีหลายลักษณะ ก็ได้ตามความเหมาะสมของเทศบาลตำบลวังขนายในการรายงานผลการติดตามโครงการอาจเขียนเป็นรายงาน เชิงเทคนิคซึ่งประกอบด้วยก็ได้ ความเป็นมาของโครงการที่จะติดตามโดยสรุปวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะ ได้รับจากการติดตาม ซึ่งจะปรากฏในส่วนที่ ๒ และส่วนที่ ๓

๒.๖ รายงานผล คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น รายงานผลและเสนอ ความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนายต่อนายกเทศมนตรีตำบลวัง ขนายเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย เสนอต่อสภาเทศบาลตำบล และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลตำบล โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

๒.๗ การวินิจฉัยสั่งการ การนำเสนอเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขที่ดี หลังจาก คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนายหรือผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีอำนาจใน สำนัก กอง ฝ่ายต่าง ๆ ได้รับรายงานสรุปแล้วจะวินิจฉัย/สั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้จากรายงานสรุป ซึ่งอาจ กระทำโดยตรงหรือเสนอรายงานตามสายบังคับบัญชาก็ได้ตามความเหมาะสมต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

๓. การรายงานผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลวังขนายมีอำนาจหน้าที่ใน การรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อนายกเทศมนตรีตำบลวัง ขนายเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลวังขนายเสนอต่อสภาเทศบาลตำบลและคณะกรรมการพัฒนาของเทศบาล ตำบลโดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี



๔. เครื่องมือการติดตามและประเมินผล

เครื่องมือการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (Monitoring and evaluation tools for local development plans) เป็นสิ่งของ วัสดุ อุปกรณ์หรือเทคนิควิธีการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนายใช้ในการเก็บข้อมูลการติดตามผลรวมทั้งโดยการพิจารณาเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิควิธีการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นได้คิดสร้างไว้เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผล เช่น แบบสอบถามวัดทัศนคติ มาตรฐานประมาณค่า 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 จะใช้การทดสอบตามมาตรฐานทางวิศวกรรม การทาง โครงการจัดงานประเพณีวันเด็ก จะใช้การทดสอบและวัดโดยประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ เป็นต้น

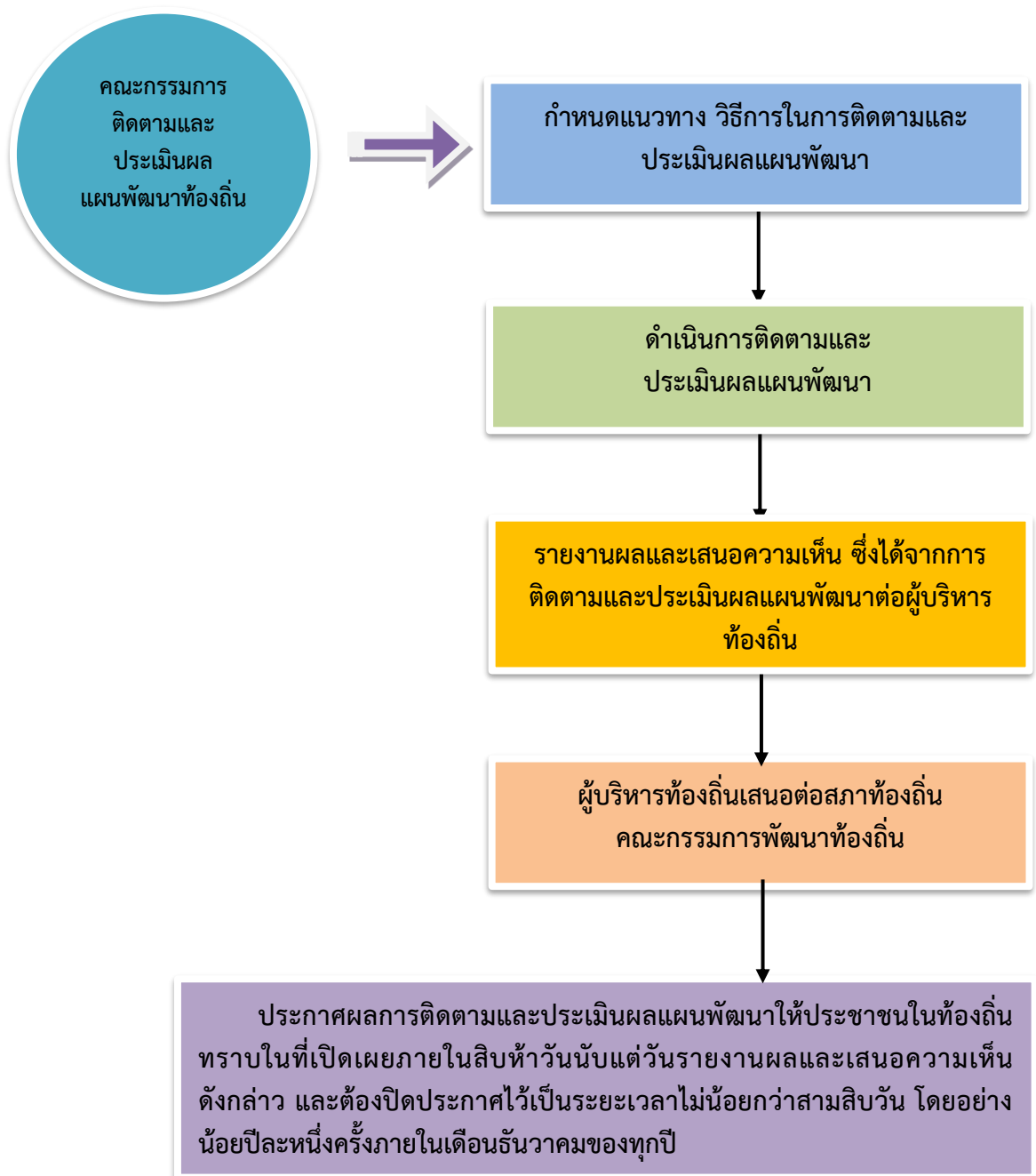
๓.๒ การสัมภาษณ์ (Interviews) อาจเป็นการสัมภาษณ์เดี่ยว หรือกลุ่มก็ได้ การสัมภาษณ์เป็นการยืนยันว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ได้รับผลกระทบมีความเกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบในระดับใด โดยทั่วไปการสัมภาษณ์ถูกแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการหรือกึ่งทางการ (formal or semi-formal interview) ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (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 ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗

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 (ครั้งที่ ๓) เมื่อวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ 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	๐	๐	๑	๔๐๐,๐๐๐	๘๖	๑๓,๐๔๗,๗๐๐	๘๔	๑๓,๐๐๗,๔,๐๐๐	๘๖	๑๕,๓๗๔,๐๐๐
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐	๑	๕๕๐,๐๐๐	๓	๓,๒๕๐,๐๐๐	๒	๒,๐๕๐,๐๐๐	๔	๒,๓๕๐,๐๐๐
ด้านเศรษฐกิจ	๐	๐	๑	๔๐๐,๐๐๐	๘๖	๑๓,๐๔๗,๗๐๐	๘๔	๑๓,๐๗๔,๐๐๐	๘๖	๑๕,๓๗๔,๐๐๐
ด้านคนและสังคม	๐	๐	๑	๕๕๐,๐๐๐	๓	๓,๒๕๐,๐๐๐	๒	๒,๐๕๐,๐๐๐	๔	๒,๓๕๐,๐๐๐
การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร	๐	๐	๓	๑,๙๐๐,๐๐๐	๒๑	๓,๙๐๐,๐๐๐	๒๒	๓,๗๗๐,๐๐๐	๒๕	๔,๙๐๐,๐๐๐
รวม	๐	๐	๗	๓,๘๐๐,๐๐๐	๑๙๙	๗๒,๔๙๕,๔๐๐.๐๐	๑๙๔	๑๕๑,๐๑๘,๐๐๐.๐๐	๒๐๕	๔๐,๓๔๘,๐๐๐.๐๐

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 ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗)

ยุทธศาสตร์	จำนวน		จำนวนโครงการ		จำนวนโครงการ		จำนวนโครงการ		จำนวนโครงการ		จำนวนโครงการ	
	โครงการ		ที่อยู่ในระหว่าง		ที่ยังไม่ได้		ที่มีการ		ที่มีการ		ทั้งหมด	
	ที่เสร็จ		ดำเนินการ		ดำเนินการ		ยกเลิก		เพิ่มเติม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๙	๓๙.๑	๗	๓๐	๐	๐	๐	๐	๗	๓๐.๔	๒๓	๑๐๐
๒. ด้านเศรษฐกิจ	๑	๕๐.๐	๐	๐	๐	๐	๑	๕๐	๐	๐	๒	๑๐๐
๓. ด้านคนและสังคม	๓๕	๗๖	๐	๐	๐	๐	๑๐	๒๒	๑	๒.๑๗	๔๖	๑๐๐
๔. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒	๑๐๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๑๐๐
๕. ด้านการเมืองและการบริหาร	๕	๕๐	๐	๐	๐	๐	๕	๕๐	๐	๐	๑๐	๑๐๐
รวม	๕๒	๖๓	๗	๘	๐	๐	๑๖	๑๙	๘	๙.๖๔	๘๓	๑๐๐

๒.๔ การเบิกจ่ายงบประมาณปี ๒๕๖๗

ยุทธศาสตร์	งบปกติ		เงินสะสม		รวม	
	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๔,๕๙๓,๕๐๐.๐๐	๗๕.๗๖	-	-	๑๔,๕๙๓,๕๐๐.๐๐	๗๕.๗๖
๒. ด้านเศรษฐกิจ	๑๕,๘๐๐.๐๐	๐.๐๘	-	-	๑๕,๘๐๐.๐๐	๐.๐๘
๓. ด้านคนและสังคม	๓,๔๔๓,๑๙๘.๕๐	๑๗.๘๗	-	-	๓,๔๔๓,๑๙๘.๕๐	๑๗.๘๗
๔. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๑๒๕,๐๒๔.๕๐	๕.๘๔	-	-	๑,๑๒๕,๐๒๔.๕๐	๕.๘๔
๕. ด้านการเมืองและการบริหาร	๘๖,๐๘๒.๐๐	๐.๔๕	-	-	๘๖,๐๘๒.๐๐	๐.๔๕
รวม	๑๙,๒๖๓,๖๐๕.๐๐	๑๐๐	-	-	๑๙,๒๖๓,๖๐๕.๐๐	๑๐๐

๒.๕ รายละเอียดโครงการในเทศบัญญัติงบประมาณเทศบาลตำบลวังขนาย ที่มีการก่อหนี้ผูกพัน/ลงนามในสัญญา/เบิกจ่าย มีดังนี้

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	ลงนามสัญญา	งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางซอย ๕ ม.๖	๔๘๓,๓๐๐	๓๙๕,๐๐๐	๓๙๕,๐๐๐	๘๘,๓๐๐
๒	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑ หมู่๕	๔๙๙,๙๐๐	๔๑๗,๐๐๐	๔๑๗,๐๐๐	๘๒,๙๐๐
๓	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑๑ หมู่๓	๑๑๖,๐๐๐	๙๘,๐๐๐	๙๘,๐๐๐	๑๘,๐๐๐
๔	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑๕ หมู่๒	๒๘๙,๓๐๐	๒๓๖,๐๐๐	๒๓๖,๐๐๐	๕๓,๓๐๐
๕	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ สายบ้านนางสมหมาย วันยะโต หมู่๕	๔๙๙,๑๐๐	๔๐๘,๐๐๐	๔๐๘,๐๐๐	๙๑,๑๐๐
๖	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย ๑ หลังอำเภอ หมู่๕	๔๔๒,๖๐๐	๓๖๑,๐๐๐	๓๖๑,๐๐๐	๘๑,๖๐๐
๗	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. ซอย ๑๘/๑๒ ม.๑	๓๔๑,๑๐๒	๓๔๑,๑๐๒	๐	๐
๘	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. ซอย๘ ม.๓	๑๕๕,๗๙๑	๑๕๕,๗๙๑	๐	๐
๙	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายซอย๙ ม.๖	๔๙๖,๙๓๗	๔๙๖,๙๓๗	๐	๐
๑๐	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายซอย ๑๓ หลังวัด ม.๖	๒๔๑,๘๔๖	๒๔๑,๘๔๖	๐	๐
๑๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายหมู่บ้านก้านวิสุทธิ์ ม.๖	๔๘๖,๘๒๒	๔๕๒,๐๐๐	๔๕๒,๐๐๐	๓๔,๘๒๒
๑๒	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. ซอย๑๔/๖ ม.๗	๓๙๑,๓๗๙	๓๙๑,๓๗๙	๐	๐
๑๓	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายบ้านนายเฉย ศรีนวัตร หมู่๔	๔๙๔,๙๙๕	๔๙๔,๙๙๕	๐	๐
๑๔	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายบ้านศรีนวล รุ่งมณีกิจเจริญ หมู่๔	๔๙๔,๙๙๕	๔๙๔,๙๙๕	๐	๐
๑๕	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการจัดทำ/ปรับปรุง/ซ่อมแซม/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายขอ/ป้ายบอกทางในเขตเทศบาล	๓๑๙,๐๐๐	๓๑๙,๐๐๐	๓๑๙,๐๐๐	๐
๑๖	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการวางท่อระบายน้ำ พร้อมบ่อบักสายบ้านนาอ่างกูร เอี่ยมไฉ่	๓๘๐,๕๘๓	๓๕๗,๕๐๐	๓๕๗,๕๐๐	๒๓,๐๘๓
๑๗	ด้านเศรษฐกิจ	โครงการ “ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในชุมชน”	๓๐,๐๐๐		๑๕,๘๐๐	๑๔,๒๐๐
๑๘	ด้านคนและสังคม	โครงการ “พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน”	๒๗๕,๐๐๐	๒๕๖,๖๔๐	๒๕๖,๖๔๐	๑๘,๓๖๐

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	ลงนามสัญญา	งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)
๑๙	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรีวังนาย”	๕๐,๐๐๐	๒๗,๙๐๐	๒๗,๙๐๐	๒๒,๑๐๐
๒๐	ด้านคนและสังคม	โครงการ “อุดหนุนศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”	๓๐,๐๐๐	๓๐,๐๐๐	๓๐,๐๐๐	๐
๒๑	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ส่งเสริมการค้าเงินงานตามภารกิจของเหล่ากาชาดจังหวัดกาญจนบุรี”	๒๐,๐๐๐	๒๐,๐๐๐	๒๐,๐๐๐	๐
๒๒	ด้านคนและสังคม	โครงการ “การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด”	๔๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐	๐
๒๓	ด้านคนและสังคม	โครงการ “การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน”	๖๐,๐๐๐	๗,๙๖๙	๗,๙๗๐	๕๒,๐๓๐
๒๔	ด้านคนและสังคม	โครงการ “อบรมการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้นแก่เยาวชนในสถานศึกษาเขตเทศบาล”	๓๐,๐๐๐	๒๙,๙๔๐	๒๙,๙๔๐	๖๐
๒๕	ด้านคนและสังคม	โครงการ “เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่รู้พิษภัยบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์”	๒๐,๐๐๐	๑๗,๘๔๕	๑๗,๘๔๕	๒,๑๕๕
๒๖	ด้านคนและสังคม	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า”	๕๐,๐๐๐	๕๔๐	๕๔๐	๔๙,๔๖๐
๒๗	ด้านคนและสังคม	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก”	๓๐๐,๐๐๐	๒๗๑,๘๓๒.๕๐	๒๗๑,๘๓๒.๕๐	๒๘,๑๖๗.๕๐
๒๘	ด้านคนและสังคม	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ/โรคระบาดต่างๆ”	๒๐๐,๐๐๐	๗๒๐	๗๒๐	๑๙๙,๒๘๐
๒๙	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวังนาย	๓๐,๐๐๐	๑๘,๖๓๐	๑๘,๖๓๐	๑๑,๓๗๐
๓๐	ด้านคนและสังคม	โครงการ “พระราชดำริด้านสาธารณสุข”	๑๔๐,๐๐๐	๑๐๐,๐๐๐	๑๐๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐
๓๑	ด้านคนและสังคม	โครงการ “อบรมป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา”	๒๐,๐๐๐	๑๙,๑๕๘	๑๙,๑๕๘	๘๔๒
๓๒	ด้านคนและสังคม	โครงการ “การพัฒนาครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังนาย”	๓๐,๐๐๐	๒,๓๐๐	๒,๓๐๐	๒๗,๗๐๐
๓๓	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน”	๓๐,๐๐๐	๒๐,๐๘๐	๒๐,๐๘๐	๙,๙๒๐
๓๔	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา จัดหาอาหารกลางวันของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังนาย”	๒๙๑,๖๐๐	๒๘๔,๘๖๘	๒๘๔,๘๖๘	๖,๗๓๒

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	ลงนามสัญญา	งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)
๓๕	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบริหารสถานศึกษา ค่าจัดการเรียนการสอน (รายหัว) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังวนาย”	๘๕,๐๐๐	๖๗,๙๓๒	๖๗,๙๓๒	๑๗,๐๖๘
๓๖	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่าย ในการจัดการศึกษาสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”	๓๐,๐๐๐	๑๙,๑๘๕	๑๙,๑๘๕	๑๐,๘๑๕
๓๗	ด้านคนและสังคม	โครงการ “หนุนน้อยปลูกผัก”	๕,๐๐๐	๓,๘๗๐	๓,๘๗๐	๑,๑๓๐
๓๘	ด้านคนและสังคม	โครงการ “เข้าค่ายคุณธรรม-จริยธรรม”	๗๐,๕๐๐	๗๐,๐๘๐	๗๐,๐๘๐	๕๒๐
๓๙	ด้านคนและสังคม	โครงการ “เข้าค่ายลูกเสือ-เนตรนารี”	๖๔,๕๐๐	๔๘,๖๐๐	๔๘,๖๐๐	๑๕,๙๐๐
๔๐	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ศึกษาเรียนรู้ประวัติศาสตร์”	๑๐,๐๐๐	๙,๖๐๐	๙,๖๐๐	๔๐๐
๔๑	ด้านคนและสังคม	ส่งเสริมการแข่งขันกีฬากีฬาทานักเรียน	๕๕,๐๐๐	๕๕,๐๐๐	๕๕,๐๐๐	๐
๔๒	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สนับสนุนอาหารกลางวัน”	๑,๘๗๗,๐๐๐	๑,๘๗๖,๙๐๕	๑,๘๗๖,๙๐๕	๙๕
๔๓	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพสภาเด็กและเยาวชนตำบลวังวนาย”	๓๐,๐๐๐	๑๕,๖๒๓	๑๕,๖๒๓	๑๔,๓๗๗
๔๔	ด้านคนและสังคม	โครงการ “จัดงานวันสำคัญ ของชาติ งานรัฐพิธีและการปกป้องสถาบันสำคัญของชาติ”	๑๒๘,๘๐๐	๑๒,๗๗๐	๑๒,๗๗๐	๑๑๖,๐๓๐
๔๕	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ส่งเสริมพระพุทธศาสนา”	๓๐,๐๐๐	๑,๒๙๐	๑,๒๙๐	๒๘,๗๑๐
๔๖	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น วันสงกรานต์”	๔๐,๐๐๐	๓๘,๑๓๐	๓๘,๑๓๐	๑,๘๗๐
๔๗	ด้านคนและสังคม	โครงการ “จัดกิจกรรมงานรัฐพิธีในวันสำคัญของชาติ”	๘,๐๐๐	๘,๐๐๐	๘,๐๐๐	๐
๔๘	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สนับสนุนงบประมาณสภาวัฒนธรรมตำบลวังวนาย”	๔๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐	๐
๔๙	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณีลอยกระทง”	๔๐,๐๐๐	๙,๐๐๐	๙,๐๐๐	๓๑,๐๐๐
๕๐	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณี แห่เทียนเข้าพรรษา”	๑๐,๐๐๐	๗,๗๓๐	๗,๗๓๐	๒,๒๗๐
๕๑	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณีออกพรรษา”	๑๐,๐๐๐	๔๓๐	๔๓๐	๙,๕๗๐
๕๒	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ส่งเสริมการออกกำลังกาย ขยับกาย สบายชีวา”	๑๑,๐๐๐	๑๐,๖๓๐	๑๐,๖๓๐	๓๗๐

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	ลงนามสัญญา	งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)
๕๓	ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	โครงการ “เพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการขยะและรักษาสิ่งแวดล้อม”	๕๐,๐๐๐	๒,๑๕๐	๒,๑๕๐	๔๗,๘๕๐
๕๔	ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	โครงการ “กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน”	๑,๒๔๘,๐๐๐	๑,๑๒๒,๘๗๔.๕๐	๑,๑๒๒,๘๗๔.๕๐	๑๒๕,๑๒๕.๕
๕๕	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “เทศบาลเคลื่อนที่”	๘๐,๐๐๐	๕๓,๑๑๐	๕๓,๑๑๐	๒๖,๘๙๐
๕๖	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “วันท้องถิ่นไทย”	๑๐,๐๐๐	๐	๔,๙๔๓	๕,๐๕๗
๕๗	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “วันเทศบาล”	๑๐,๐๐๐	๗๗๐	๗๗๐	๙,๒๓๐
๕๘	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “จัดเวทีประชาคมท้องถิ่น”	๑๐,๐๐๐	๘,๒๕๙	๘,๒๕๙	๑,๗๔๑
๕๙	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังขนาย”	๓๐,๐๐๐	๑๙,๐๐๐	๑๙,๐๐๐	๑๑,๐๐๐
๖๐	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ ซอย๑๘/๓ (ข้างเพ้า)ม.๑	๔๘๔,๕๐๐	๔๘๔,๕๐๐	๐	๐
๖๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯสายแยกไฟแดงหนองตาบ่ง - สะพานม.๔	๔๙๖,๑๐๐	๔๙๖,๑๐๐	๐	๐
๖๒	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ สายบ้านนายสุเนตร นิยมพลอย ม.๖	๔๙๓,๔๐๐	๔๙๓,๔๐๐	๐	๐
๖๓	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ สายครัวสาวผักไปบ้านเงินอม (ถนน รพช.) ตอนที่๒ ม.๕	๔๙๓,๔๐๐	๔๙๓,๔๐๐	๐	๐
๖๔	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ สายหน้าบ้านผู้ใหญ่ชัยชัย ถาวรวงษ์ ม.๕	๔๙๖,๑๐๐	๔๙๖,๑๐๐	๐	๐
๖๕	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ หลังวัดขอย ๓ (ตักจัดสรร) ม.๖	๔๙๓,๔๐๐	๔๙๓,๔๐๐	๐	๐
๖๖	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการลดปัญหาการจราจรในเขตเทศบาล	๒๕๐,๐๐๐	๒๕๐,๐๐๐	๐	๐
๖๗	ด้านคนและสังคม	โครงการติดตั้ง/บำรุงรักษากล้องวงจรปิด	๔๕๐,๐๐๐	๔๕๐,๐๐๐	๐	๐
รวม			๑๕,๔๑๙,๙๕๐	๑๓,๙๖๖,๘๐๖	๗,๗๑๓,๖๐๕	๑,๔๓๒,๔๐๐

๒.๖ โครงการที่ได้รับอุดหนุนเฉพาะกิจ

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	ลงนามสัญญา	งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำแร่วัดวังขนาย/ชุมชนเกษตรกรรมสวนผัก/สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติฯ รัชกาลที่ ๑๐ ชุมชนเรียบรินน้ำแม่กลอง โดยจัดซื้อชุดเสาไฟฟ้าถนนคอนกรีตได้โคมไฟแอลอีดีพลังงานแสงอาทิตย์ตามบัญชีนวัตกรรมไทย จำนวน ๑๕๑ ชุด เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัด	๙,๖๖๐,๐๐๐	๙,๖๖๐,๐๐๐	๙,๖๖๐,๐๐๐	๐
๒	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลติกคอนกรีต รหัสทางหลวงท้องถิ่น กกถ. ๒๕-๐๑๒ สายซอย ๕ (หน้าสุสานคริสต์) หมู่ ๖ ตำบลวังขนาย กว้าง ๕ เมตร ยาว ๑,๒๕๐ เมตร หนา ๐.๐๕ เมตร หรือมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๖,๒๕๐ ตารางเมตร เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี	๑,๘๙๐,๐๐๐	๑,๘๙๐,๐๐๐	๑,๘๙๐,๐๐๐	๐
รวม			๑๑,๕๕๐,๐๐๐	๑๑,๕๕๐,๐๐๐	๑๑,๕๕๐,๐๐๐	๐

๒.๗ โครงการที่อนุมัติในเทศบัญญัติแต่ไม่ได้ดำเนินการ

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	ลงนามสัญญา	งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)
๑	ด้านเศรษฐกิจ	โครงการ “ขับเคลื่อนการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”	๑๐๐,๐๐๐	๐	๐	๑๐๐,๐๐๐
๒	ด้านคนและสังคม	โครงการพัฒนาศักยภาพคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการและผู้ด้อยโอกาสใน ชุมชน	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๓๐,๐๐๐
๓	ด้านคนและสังคม	โครงการ “วังนายสดใส ครอบครัวยั่งยืน ใจไร้ความรุนแรง”	๘๐,๐๐๐	๐	๐	๘๐,๐๐๐
๔	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ฝึกซ้อมแผนสาธารณภัย”	๕๐,๐๐๐	๐	๐	๕๐,๐๐๐
๕	ด้านคนและสังคม	โครงการ “อบรมให้ความรู้ด้านสาธารณสุขเบื้องต้นให้แก่ประชาชน”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๓๐,๐๐๐
๖	ด้านคนและสังคม	โครงการ “อบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐
๗	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ส่งเสริมชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน (อสม.)”	๗๐,๐๐๐	๐	๐	๗๐,๐๐๐
๘	ด้านคนและสังคม	โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่ นักเรียน นักศึกษาและผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาล	๕๐,๐๐๐	๐	๐	๕๐,๐๐๐
๙	ด้านคนและสังคม	โครงการ “วันเด็กแห่งชาติ”	๔๐,๐๐๐	๐	๐	๔๐,๐๐๐
๑๐	ด้านคนและสังคม	โครงการ “แข่งขันกีฬาสร้างความปรองดอง สมานฉันท์ และต้านยาเสพติด	๑๕๐,๐๐๐	๐	๐	๑๕๐,๐๐๐
๑๑	ด้านคนและสังคม	โครงการ “ส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันทุกระดับ”	๙๐,๐๐๐	๐	๐	๙๐,๐๐๐
๑๒	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “ฝึกอบรมและทัศนศึกษาดูงาน “พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความรู้ตามศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”	๔๐๐,๐๐๐	๐	๐	๔๐๐,๐๐๐
๑๓	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “พัฒนาศักยภาพให้กับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารปฏิบัติงานด้านสภาท้องถิ่น”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐
๑๔	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานเทศบาลและเครือข่าย”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐
๑๕	ด้านการเมืองและการบริหาร	อบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับ พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๑๐,๐๐๐	๐	๐	๑๐,๐๐๐
๑๖	ด้านการเมืองและการบริหาร	โครงการ “ส่งเสริมและเผยแพร่การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐
รวม			๑,๑๘๐,๐๐๐	๐	๐	๑,๑๘๐,๐๐๐

๒.๘ โครงการที่ตั้งจ่ายรายการใหม่

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	ลงนามสัญญา	งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ ซอย๑๘/๓ (ข้างเฒ่า)ม.๑	๔๘๔,๕๐๐	๔๘๔,๕๐๐	๐	๐
๒	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯสายแยกไฟแดงหนองตาบ่ - สะพานม.๔	๔๙๖,๑๐๐	๔๙๖,๑๐๐	๐	๐
๓	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ สายบ้านนายสุเนตร นิยมพลอย ม.๖	๔๙๓,๔๐๐	๔๙๓,๔๐๐	๐	๐
๔	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ สายครัวสาวผักไปบ้านเงินอม (ถนน รพช.) ตอนที่๒ ม.๕	๔๙๓,๔๐๐	๔๙๓,๔๐๐	๐	๐
๕	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ สายหน้าบ้านผู้ใหญ่ชัยชัย ถาวรวงษ์ ม.๕	๔๙๖,๑๐๐	๔๙๖,๑๐๐	๐	๐
๖	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ปรับปรุงถนนลาดยางฯ หลังวัดขอย ๓ (ตักจัดสรร) ม.๖	๔๙๓,๔๐๐	๔๙๓,๔๐๐	๐	๐
๗	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	โครงการลดปัญหาการจราจรในเขตเทศบาล	๒๕๐,๐๐๐	๒๕๐,๐๐๐	๐	๐
๘	ด้านคนและสังคม	โครงการติดตั้ง/บำรุงรักษากล้องวงจรปิด	๔๕๐,๐๐๐	๔๕๐,๐๐๐	๐	๐
รวม			๓,๖๕๖,๙๐๐	๓,๖๕๖,๙๐๐	๐	๐

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 หากดูตามสัดส่วนของการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ และสัดส่วนของการนำงบประมาณไปสู่การปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๓ ของจำนวนโครงการในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ในแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีเทศบาลตำบลวังขนาย ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นห้าปีเทศบาลตำบลวังขนายในครั้งต่อไปควรมีการนำโครงการที่เร่งด่วนบรรจุไว้ในแผน ที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงจุด

๒. จากการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า มีโครงการจำนวนมากที่นำไปสู่การปฏิบัติแต่มีโครงการที่ได้ดำเนินการเบิกจ่ายไปแล้วเพียงเล็กน้อย ยังคงค้างโครงการที่อยู่ระหว่างการลงนามในสัญญา ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถติดตามและประเมินผลได้ตามหัววงระยะเวลาที่ระเบียบกฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้นเทศบาลตำบลวังขนายควรเร่งรัดการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไป ตามแผนดำเนินงานที่วางไว้

๓. การดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ตรวจพบ คือการก่อสร้างถนนทำให้ประชาชนในพื้นที่และนอกพื้นที่สามารถสัญจรไปมาได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่การที่มีรถบรรทุกหนักสัญจรไปมาผ่านเป็นประจำทำให้ถนนเกิดการชำรุดเสียหายเร็วกว่าเวลาอันควร

๔. จำนวนโครงการในแผนพัฒนาที่นำไปสู่การปฏิบัติควรแบ่งสัดส่วนงบประมาณในแต่ละยุทธศาสตร์ และมีการกระจายให้สอดคล้องกัน

๕. ในแต่ละปีไม่ควรมีการปรับแผนพัฒนาฯ มากเกินไป

๖. โครงการทุกโครงการควรดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามแผนการดำเนินงาน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในช่วงระยะเวลาใกล้สิ้นปีงบประมาณ

ภาคผนวก

เทศบาลตำบลวังขนาย

โทร 034-611353 ต่อ 15

www.wangkanai.go.th

Saraban_05710606@dla.go.th



รายงานการติดตาม
ผลการดำเนินงานตามโครงการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗



ประกาศเทศบาลตำบลวังขนาย
เรื่อง รายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามที่ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนายได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว นั้น

อาศัยอำนาจตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๖ เพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๑๒, ข้อ ๑๓ จึงประกาศรายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ให้ทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายณัฐนันท์ บ่อบัวทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลวังขนาย

ภาพถ่ายรายงานผลการดำเนินการโครงการ ปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

■ ด้านเศรษฐกิจ

- โครงการ “ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ของประชาชนในชุมชน”



■ ด้านคนและสังคม

- โครงการ “พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุใน ชุมชน”



- โครงการ “ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรีวังขนาย”



- โครงการ “อบรมการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้นแก่เยาวชนในสถานศึกษาเขตเทศบาล”



■ โครงการ “เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่รู้พิษ ภัยบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์”



■ โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า”



■ โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุม โรคไข้เลือดออก”



- โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ/โรคระบาดต่างๆ



- โครงการ “ศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน”



- โครงการ “จัดงานวันสำคัญ ของชาติ งานรัฐพิธีและการปกป้องสถาบันสำคัญของชาติ”



- โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณีเข้าพรรษา”



- โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณีออกพรรษา”



- โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณี ลอยกระทง”



- โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณี สงกรานต์”



- โครงการ เข้าค่ายคุณธรรม-จริยธรรม



- ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- โครงการ “เพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการขยะและรักษาสีงแวดล้อม”



- ด้านการเมืองและการบริหาร
- โครงการ “เทศบาลเคลื่อนที่”



- โครงการ “วันท้องถิ่นไทย”



- โครงการ “วันเทศบาล”



■ โครงการ “จัดเวทีประชาคมท้องถิ่น”



■ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

■ โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑ หมู่๕



■ โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑๑ หมู่๓



■ โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ สายบ้านนางสมหมาย วันยะโต หมู่๕





ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง
จังหวัดกาญจนบุรี

โดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2567

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 5 งาน คือ 1) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน 3) งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และ 5) งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 5 งาน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 5 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
สิงหาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังขาย.....	6
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	22
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	30
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	33
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	39
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ตัวแปรที่ศึกษา.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	64
ความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย.....	67
ความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน.....	70
ความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน.....	74
ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง.....	77
ความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	80
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	83
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	84
สรุปผลการศึกษา	84
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	86
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	93
ภาคผนวก ข ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ	64
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	65
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย.....	67
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน...	70
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน.....	74
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง.....	77
7	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	80
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	83

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

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

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

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

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามา มีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดกาผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถ

ในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการ 5 งาน คือ 1) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน 3) ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน 4) ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และ 5) ด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 ประเด็นต่อไปนี้

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี นำผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานด้านการบริการสาธารณะ

2. เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ได้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติราชการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนในการรับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา อันแสดงถึงความใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ในเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังนี้

- 1) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 100 คน
- 2) ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 100 คน
- 3) ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน จำนวน 100 คน
- 4) ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 100 คน
- 5) ด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 100 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์เก้น (Krejcie and Morgan) (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) จำแนกตามงานบริการดังนี้

- 1) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 80 คน
- 2) ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 80 คน
- 3) ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน จำนวน 80 คน
- 4) ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 80 คน
- 5) ด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 80 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เทศบาลตำบล** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

2. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานให้บริการ 5 งาน คือ 1) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน 3) ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน 4) ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และ 5) ด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

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

4. งานให้บริการเทศบาลตำบล หมายถึง งานที่เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 5 งาน คือ 1) ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน 3) ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน 4) ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และ 5) ด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

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

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านกายภาพ

ที่ตั้งหมู่บ้านสภาพพื้นที่และอาณาเขต

“วังขนาย” มีที่มาจากตำนานบอกเล่าขานต่อกันมาว่า ในสมัยก่อนบริเวณแห่งนี้เป็นผืนป่ารกชัฏติดต่อกันไปจนถึงเขตอำเภอพนมทวน เป็นแหล่งอาศัยอยู่ของช้างเป็นจำนวนมาก และในบริเวณแห่งนี้มีโขลงช้างหนึ่ง ซึ่งมีช้างตัวเมียเป็นหัวหน้าโขลงและที่สำคัญ คือ ช้างตัวเมียนี้โดยปกติแล้วช้างตัวเมียจะไม่มีงา วันหนึ่งมีช้างตัวผู้ซึ่งไม่ทราบเหตุผลที่แน่ชัดว่ามาติดพันช้างตัวเมียในโขลงนี้หรือมาแย่งอาหาร จึงทำให้เกิดการต่อสู้กันขึ้นระหว่างช้างตัวผู้กับช้างตัวเมียหัวหน้าโขลงบริเวณหนองน้ำ ต่อสู้กันจนกระทั่งช้างตัวเมีย ซึ่งเป็นหัวหน้าโขลงนั้นงาหลุดและตายในหนองน้ำ (บริเวณหลังวัดวังขนายทายการามในปัจจุบัน) ชาวบ้านได้ไปพบเข้าจึงเอานิมิตมาตั้งเป็นชื่อหมู่บ้านวังขนาย คำว่า “วัง” จึงน่าจะมาจากหนองน้ำ ส่วนคำว่า “ขนาย” หมายถึง งาช้างตัวเมีย

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 ที่กึ่งกลางแม่น้ำแม่กลอง 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

รวมระยะทาง ด้านทิศใต้ ประมาณ 6,500 เมตร

ทิศตะวันตก

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

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

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

รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 3,700 เมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศในเขตตำบลวังขนายส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ พื้นที่ทางตอนเหนือเป็นที่ราบลุ่มซึ่งมักเกิดปัญหาน้ำท่วมขังในฤดูฝน มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำแม่กลองไหลผ่านเนื้อที่ทางตอนใต้ของตำบล

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลวังขนายเป็นเขตร้อนชื้น มีสภาพภูมิอากาศตลอดปีอยู่ที่อุณหภูมิระหว่าง 25 องศาเซลเซียส ถึง 40 องศาเซลเซียส ช่วงฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

- มีแหล่งน้ำทางธรรมชาติไหลผ่าน 1 แห่ง คือ แม่น้ำแม่กลอง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในตำบลวังขนายไม่อยู่ในเขตป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก เช่น ต้นสัก ต้นประดู่ ต้นมะม่วง ต้นสะเดา ฯลฯ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลวังขนาย ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2550 แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน มีพื้นที่ 19 ตารางกิโลเมตร หรือ 11,875 ไร่ เป็น 1 ใน 13 ตำบลของอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอท่าม่วง และอยู่ห่างจากอำเภอท่าม่วง ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 เดิม (ถนนแสงชูโต) ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเขตการปกครองในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย

หมู่	หมู่บ้าน	เนื้อที่(ตร.กม)	เนื้อไร่(ไร่)	อันดับ
1	บ้านศาลเจ้าโพรงไม้	4.50	2,812.50	1
2	บ้านวังขนาย	1.10	6812.50	7
3	บ้านมะกอกหมู่	2.50	1,562.50	5
4	บ้านหนองตาบ่ง	4.10	2,562.50	2
5	บ้านหลังอำเภอ	1.50	937.50	6
6	บ้านหลังวัด	2.60	1,625.00	4
7	บ้านริมน้ำ	2.70	1,687.50	3

ที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2559

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

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย ตามสถิติทะเบียนราษฎรมีการเปลี่ยนแปลงด้านประชากรในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรตำบลวังขนาย

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	หมายเหตุ
หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง)	2	22	17	39	
หมู่ที่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้	566	677	719	1,396	
หมู่ที่ 2 บ้านวังขนาย	588	472	481	953	
หมู่ที่ 3 บ้านมะกอกหมู่	1,541	1,451	1,653	3,104	
หมู่ที่ 4 บ้านหนองตาบ่ง	284	486	506	992	
หมู่ที่ 5 บ้านหลังอำเภอ	341	415	471	886	
หมู่ที่ 6 บ้านหลังวัด	453	558	638	1,196	
หมู่ที่ 7 บ้านริมน้ำ	280	354	398	752	
รวม	4,055	4,435	4,883	9,318	

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลวังขนาย ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2567

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนระดับอนุบาล, ศูนย์เด็กเล็ก รัฐบาล จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย

- โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนวัดวังขนายทวยการาม
2. โรงเรียนบ้านมะกอกหมู่
3. โรงเรียนบ้านหนองตาบ่ง

- วิทยาลัย รัฐบาล จำนวน 1 แห่ง คือ วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี

สังกัดเอกชน จำนวน 1 แห่ง คือ วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจกาญจนบุรี

- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลวังขนาย จำนวน 1 แห่ง

- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง คือ หมู่ 1, 2

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 7 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ มี 100 %

4.3 อาชญากรรม

- ป้อมตำรวจวัดวังขนาย จำนวน 1 แห่ง

4.4 การสังคมสงเคราะห์

- การปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส/ผู้พิการ
- การสงเคราะห์ช่วยเหลือด้านคุณภาพชีวิตให้กับผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้

5. ระบบการบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมสะดวกมีถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 323 สาย กรุงเทพฯ - กาญจนบุรี สายเก่าและสายใหม่ โดยมีรถยนต์โดยสารประจำทาง ดังนี้

1. รถยนต์โดยสารประจำทางสายกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี ทั้งปรับอากาศ ปอ.1 และ ปอ.
2. รถยนต์โดยสารประจำทางสายธรรมดา กาญจนบุรี - ราชบุรี
3. รถตู้โดยสารประจำทางสายกรุงเทพฯ - กาญจนบุรี

คมนาคม : ในชุมชนมีถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตให้ความสะดวกในการเดินทางคมนาคม

ถนน : ภายในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย มีถนนรวมทั้งสิ้น 108 สาย เป็นถนนลูกรัง 10 สาย ระยะทาง 6,505 เมตร ถนนลาดยาง 59 สาย ระยะทาง 49,127 เมตร และถนน คสล. 39 สาย ระยะทาง 7,389 เมตร โดยแยกได้ดังนี้

5.2 การไฟฟ้า

- ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าส่องสว่างจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าม่วง จังหวัด กาญจนบุรี พื้นที่ได้รับบริการไฟฟ้า 100 % ของพื้นที่ทั้งหมด

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

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

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

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

6. ระบบเศรษฐกิจ

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

- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 45
- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 25
- อาชีพค้าขาย ร้อยละ 15
- อาชีพรับราชการ, อื่นๆ ร้อยละ 5

6.1 การเกษตร

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

6.1.1 การปลูกพืช

1. พืชผัก เป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญในพื้นที่ เนื่องจากเกษตรกรปลูกพืชผักเพื่อจำหน่ายเป็นจำนวนมาก ได้แก่ ผักกาดเขียวปลี ผักกาดขาวปลี ผักกาดหอม ผักชี ต้นถั่วฝักยาว คะน้า โหระพา

ข้าวโพดหวาน ข้าวโพดฝักอ่อน พริกชี้หนู มะเขือ พืชผักอื่นๆ มีพื้นที่เพาะปลูก รวม 2.41 ไร่ คิดเป็น 60.64 % ของพื้นที่ ทำการเกษตร และ ผักกาดเป็นที่นิยมปลูกมาก เนื่องจากปลูกได้หลายครั้งต่อปี สามารถจำหน่ายในรูปแบบผักถุง ซึ่งจะมีราคาสูงกว่า ข้าวโพดหวาน/ฝักอ่อน สามารถปลูกสลับกับพืชอื่นได้ นอกจากนี้ ลำต้นที่เหลือจากการเก็บเกี่ยวยังเป็นที่ต้องการของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคเนื้อ โคนม ทำให้เกษตรกรมีรายได้ตลอดทั้งปี

2. อ้อยโรงงาน เป็นพืชที่เกษตรกรปลูกมาก เช่นเดียวกับผัก มีพื้นที่ปลูก 1,040 ไร่ คิดเป็น 32.08 % ของพื้นที่ทำกาเกษตร 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 กล้วยน้ำว้า กล้วยหอมทอง กล้วยไข่ มะม่วง ลำไย มะนาว อื่นๆ ซึ่งในผลผลิตบางชนิดนำมาแปรรูปจำหน่ายสร้างรายได้เสริม เช่น กล้วยอบแห้ง ฯลฯ

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

6.1.2 เกษตรกรต้นแบบ ได้แก่

1.นายชาติรี ศรีอุดมเดชสกุล ประธานศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (ศพก.เครือข่าย) มีความรู้ด้านการผลิตกล้วยหอมทองเพื่อการค้า และที่ปรึกษากลุ่มแปลงใหญ่กล้วยหอมทอง

2.นายชูศักดิ์ เฟ่งพินิจ ประธานกลุ่มแปลงใหญ่ผัก มีความรู้ด้านการผลิตผัก ได้แก่ ข้าวโพดหวาน

3.นางยลดา วาราชนนท์ ประธานกลุ่มส่งเสริมอาชีพแปรรูปกล้วย มีความรู้ด้านการแปรรูปกล้วย เป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ และจำหน่ายสร้างรายได้

6.2 การประมง

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

- การเลี้ยงปลาในกระชัง หมู่ 2

6.3 การปศุสัตว์

- เกษตรกรมีการเลี้ยงสัตว์ ประกอบด้วย โคเนื้อ ไก่พื้นเมือง และสุกร
- โคเนื้อ ลักษณะการเลี้ยงจะเป็นแบบฟาร์มขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมประมาณ 288 ตัว (เฉลี่ยครอบคลุมทุกหมู่)
- ไก่พื้นเมือง มีการเลี้ยงแบบปล่อยธรรมชาติ ไก่ที่เลี้ยงส่วนใหญ่เป็นไก่สามสายเลือด และไก่ชน (เฉลี่ยครอบคลุมทุกหมู่) เป็นไก่ที่เลี้ยงไว้กับครัวเรือน รวมประมาณ 2,427 ตัว
- สุกร ลักษณะการเลี้ยงจะเป็นแบบฟาร์มขนาดเล็ก จำนวน 2 ฟาร์ม ประมาณ 64 ตัว
 - ** มีการปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ เป็นพื้นที่ประมาณ 20 ไร่
 - การเลี้ยงสุกร หมู่ 1 – 7
 - การเลี้ยงไก่ไข่ หมู่ 5

6.4 การบริการ

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

6.5 การท่องเที่ยว

ตำบลวังขนายมีสถานที่ท่องเที่ยว ดังนี้

1. วัดวังขนายทายิการาม เป็นประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ และมีบ่อน้ำแร่ซึ่งเป็นสถานบำบัดของผู้เป็นโรคอัมพฤกษ์ และบุคคลทั่วไป

ตำบลวังขนาย ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เนื่องจากเป็นตำบลที่มีพื้นที่จำกัด เป็นชุมชนเมืองกึ่งชุมชนเกษตร และพื้นที่ส่วนใหญ่มีโรงงานอุตสาหกรรม มีการประกอบอาชีพค้าขาย และที่อยู่อาศัย

2. ไร่กาลเวลา (กาลเวลาฟาร์ม) ตั้งอยู่เลขที่ 6/1 หมู่ 1 ตำบลวังขนาย เป็นฟาร์มที่ทำกรเกษตร วิถีอินทรีย์ โดยมีแปลงปลูกผักสลัดยกลงหลากหลายชนิด มีการทำปุ๋ยหมัก, การทำน้ำหมัก

ชีวภาพ, การทำฮอร์โมนพืช, การเลี้ยงไส้เดือน เป็นต้น มีความสวยงามในแบบเกษตรผสมผสานให้สามารถเที่ยวชมได้

6.6 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 & ลีเคอร์ จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทไทยเคนเปเปอร์ จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทไทยซานมิเกลลีเคอร์ จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทซีซีเอ็มสปิริต จำกัด | ตั้งอยู่ ม.1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - บริษัทศรีฟ้าแว่นฟู้ด จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ เอนเนอร์ยี จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ |

2. โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง เงินลงทุน 10 - 100 ล้านบาท หรือมีคนงานตั้งแต่ 10-40 คนขึ้นไป จำนวน 6 แห่ง

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| - บริษัทสามัคคีพัฒนา จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - หจก. สัญญาการเกษตร | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - บริษัทกิจเจริญอุตสาหกรรมการทอ จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - บริษัทยงสวัสดิ์ คอนกรีต จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - หจก. คีอิกพิทเจริญภัณฑ์ | ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู |
| - บริษัทไทยเบฟเวอเรจ รีไซเคิล จำกัด | ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ |

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

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| - โรงปุ๋ยเจริญรุ่งเรือง | ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ |
| - หจก. สยามกาญจนโนโปรดักส์ | 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 ท้าวภพประตุ หน้าต่างไม้ ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู
- ร้านตั้งเจ็กเซ้ง ตั้งอยู่ หมู่ 6 บ้านหลังวัด

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- สถานีบริการน้ำมัน 5 แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป 103 แห่ง (เป็นร้านค้าที่เก็บข้อมูลจากการชำระภาษีป้าย)
- กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 20 ราย
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ปลูกผักบ้านมะกอกหมู 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

6.8 แรงงาน

ตำบลวังขนายเป็นพื้นที่ที่ถึงเกษตรกรรมถึงอุตสาหกรรม ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 45 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 35 ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 15 ประกอบอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 5

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ศาสนาจะมีความเกี่ยวพันกับการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน และประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลนับถือศาสนาพุทธ ๙9 % ส่วนที่เหลือนับถือศาสนาคริสต์ อิสลาม และมีการปฏิบัติตามหลักคำสั่งสอน ของพุทธศาสนาและพระผู้เป็นเจ้า, พระอัลเลาะห์ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อห้ามต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแต่ละศาสนา นอกจากจะมีศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

มีวัด จำนวน วัด ได้แก่ วัดวังขนายทายิการาม

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

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

7.3.1 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ (ความชำนาญขนาดแผนไทย)

1. นายสมฤทธิ์ สภาพักตร์ หมู่ 1
2. นางอำพร วิชาพร หมู่ 2

2. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านศิลปะการแสดง (ตีกลองยาว)

- นายบุญช่วย คงไพร หมู่ 7

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านงานฝีมือ (การทำบายศรี)

- นางอ่อน เนยขำ หมู่ 1

4. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจักสาน (การถักแห)

- นายวันชัย คำจุน หมู่ 2

5. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านช่างฝีมือ

1. นายพูนศักดิ์ อ่อนยิ้ม หมู่ 1 (ผลิตภัณฑ์ทองเหลือง, ผลิตภัณฑ์พระพุทธรูป)
2. นายธนา ธีระวิทย์ หมู่ 2 (การทำอิฐบล็อกประสาน)

6. ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการทำขนมไทย

- นางลำพา พุ่มราตรี หมู่ 5

8.3.2 ภาษาถิ่น

- ไม่มีภาษาถิ่น ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารเป็นหลัก

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

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

- ผลิตภัณฑ์ยาหม่องไฟล,น้ำมันไฟล
- ผลิตภัณฑ์ไข่เค็มสมุนไพร

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ 1 แห่ง (แม่น้ำแม่กลอง)

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

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

8.2 ป่าไม้

- ในเขตพื้นที่ไม่อยู่ในเขตป่าไม้

8.3 ภูเขา

- ในเขตพื้นที่ไม่มีภูเขา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

แม่น้ำแม่กลอง เป็นแม่น้ำสายหลักที่ไหลผ่านตำบลวังขนาญ คุณภาพแม่น้ำแม่กลองอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน เหมาะสำหรับการอุปโภคบริโภค เป็นแหล่งน้ำที่สำคัญของชุมชน เกษตรกรรม การประมง การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ อุตสาหกรรม เป็นเส้นทางคมนาคมทางน้ำ และสามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวในอนาคตได้

9. ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ

ตารางการใช้พื้นที่ปลูกพืช

หมู่ที่	พื้นที่ทั้งหมด (ไร่)	พื้นที่ การเกษตร (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(แผนพัฒนาการเกษตรฯ ตำบลวังขนาย) ณ เดือน มิถุนายน 2564

10. อื่นๆ

มวลชนจัดตั้ง มีทั้งสิ้น 6 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มสภาวัฒนธรรมตำบลวังขนาย
2. กลุ่มต้นกุ่มสัมพันธ์
3. กลุ่มมิตรสัมพันธ์
4. กลุ่มวังขนายสงเคราะห์
5. กลุ่มสตรีร่วมใจ
6. มาคมผู้ปกครองและศิษย์เก่าโรงเรียนวัดวังขนายทายิการาม

กลุ่มที่จัดตั้งโดยส่วนราชการ ได้แก่

1. วิสาหกิจชุมชนนวดแผนไทย
2. กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานชุมชน (อสม.)
3. วิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกผักบ้านมะกอกหมู่
4. กลุ่มแม่บ้านหนองตาบ่งร่วมใจ

5. วิสาหกิจชุมชนเรือนขนมไทย
6. กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพเทศบาลตำบลวังขนาย
7. ชมรมผู้สูงอายุตำบลวังขนาย
8. กองทุนหมู่บ้าน
9. กลุ่มวิสาหกิจชุมชน วังขนายเฮิร์บ
- 10.สภาเด็กตำบลวังขนาย

2. การกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย มาตรา 50 และ มาตรา 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 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานราชการทั่วไปของเทศบาล งานเลขานุการของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และงานเลขานุการนายกเทศมนตรี งานกิจการสภาเทศบาล งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส งานกิจการขนส่ง งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานการพาณิชย์ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานวิเทศสัมพันธ์ งานสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งานนิติการ งานทะเบียนราษฎร งานเลือกตั้ง งานคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติ งานสิ่งแวดล้อม และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนักหรือส่วนราชการใดในเทศบาลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนราชการภายในสำนักปลัดเทศบาล ดังนี้

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 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำปีและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่างๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงินการคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย 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 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่างๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพ

วัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงาน งานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำทะเบียนประวัติการใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับการประปา งานเกี่ยวกับการช่างสุขาภิบาล งานช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องจักรกลงานช่วยเหลือสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานช่วยเหลือสนับสนุนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 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 ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยมีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน งาน การศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุดพิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและ นันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตาม ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา และงานที่ได้รับมอบหมายแบ่งส่วนราชการ ภายในมีดังนี้

งานบริหารการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

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

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและ ควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขาภิบาลในสถานประกอบการ งานสุขาภิบาลชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยา งานรังสีวิทยา งานวิชาการทางการแพทย์ งานวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ งานการแพทย์ งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพ และอาชีวบำบัด งานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความ สะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ กำหนด

มาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวัง และตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานรณรงค์และการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงานด้านการเฝ้าระวัง ควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศ และเสียง งานเฝ้าระวัง บำบัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำ อากาศ ของเสียและสารอันตรายต่างๆ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย แบ่งส่วนราชการ 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 พัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุ และทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สิน ของเทศบาล งานตรวจสอบ ติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการให้ เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและ ประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ในการใช้ทรัพยากรของส่วน ราชการต่างๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจ และผู้เกี่ยวข้อง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนราชการภายในหน่วยตรวจสอบ ภายใน ดังนี้

1. งานตรวจสอบภายใน

กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผน
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 การติดตามดูความสามารถในการเข้าถึงโครงการของกลุ่มเป้าหมาย การติดตามประสิทธิภาพในการดำเนินงานของส่วนต่าง ๆ ในโครงการ และการเสนอวิธีการปรับปรุงการดำเนินงาน

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

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

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนากองการปกครองส่วนท้องถิ่น

การวางแผนระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนากองการปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานคิดที่ว่า ระบบติดตามและประเมินผลไม่อาจแยกตัวออกจากระบบการบริหารแผนทั้งหมด ดังนั้นระบบอื่น ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่แผนพัฒนาจะดำเนินการ จึงเป็นเหมือนบริบทที่ย่อมจะส่งผลต่อการบริหารแผนและจะส่งผลต่อการติดตาม

การติดตามและประเมินผลเริ่มต้นจากการได้รับทรัพยากรไปเพื่อดำเนินงาน โดยจะมุ่งเน้นการติดตามการใช้ทรัพยากรเมื่อเทียบกับเวลา (input monitoring) และการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด (performance monitoring) การวางระบบติดตามในที่นี้จึงเป็นการสร้างระบบเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในเชิงการบริหารแผน เพื่อให้งานดำเนินต่อไปจนจบตามเวลา และยังมีระบบประเมินผลมาประเมินว่า เมื่อผลที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของการผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายหรือเป็นไปตาม

วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพียงใด อย่างไรก็ตามระบบติดตามและประเมินผลจะได้รับผลกระทบจากการจัดทำแผนปฏิบัติการนั้นคือถ้าได้แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเอื้อต่อการติดตามและประเมินผลก็จะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลทำหน้าที่ของระบบไปได้ หากแต่แผนไม่เอื้อต่อการติดตาม เช่น ขาดความชัดเจน หรือมีการปรับกิจกรรมโดยไม่ได้ยึดแผนปฏิบัติการ ฯลฯ ก็อาจจะทำให้ระบบติดตามและประเมินผลโดยรวมดังกล่าวมีปัญหาได้

1. ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” จะสามารถติดตามแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้โดยจะปรากฏในรูปแบบของรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตามและประเมินผล” หรือ M&E Unit (monitoring and evaluation unit) ได้แก่ “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ที่จะเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการติดตามและจากการประเมินผลตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด 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” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อเป็นการรวบรวมฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งได้กำหนด การติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผน

ยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ 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 มีการปรับปรุงและการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล และกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

แนวทางการประเมินการตรวจประเมินจะคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามลำดับผลคะแนนการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการทั้งการศึกษาเอกสารและการสังเกตสภาพจริง โดยในการตรวจประเมินเชิงลึกด้วยการตรวจในพื้นที่ที่จะพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

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. การจัดซื้อจ้างของ อบท. มีการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยจะพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1.1 อบท. มีกิจกรรมจัดการประชุมชี้แจงและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เกณฑ์การประเมินจะพิจารณาจากลักษณะวิธีการของการจัดประชุมชี้แจง และเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร

1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง อปท. เป็นไปตามตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

1.3 อปท. 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. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติอื่น นอกเหนือจากร่างเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

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 มีรายละเอียดตามเกณฑ์ประเมินชีวิตต่อไปนี้

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 ความสามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วและทันท่วงที
- 1.7 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน
- 1.8 ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านมีความรัก ความสามัคคี
- 1.9 ความสุขที่ได้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 1.10 ความน่าอยู่ มีความสงบสุขร่มเย็น

ข้อมูลส่วนที่ 7 โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น

โครงการนวัตกรรมท้องถิ่น หมายถึง โครงการริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอดหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน อปท. หรือปัญหาในการบริการสาธารณะหรือปัญหาในการ

บริหารงานของ อปท. ด้วยกระบวนการหรือวิธีการใหม่และ/หรือกระบวนการวิธีการที่แตกต่างจากเดิมในการให้บริการสาธารณะโดยเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อชุมชนท้องถิ่นและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้ขอบเขตภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท.

โครงการนวัตกรรมต้องมีลักษณะสอดคล้องกับความเป็นนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. โครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เช่น ขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ส่งเสริมหรือขยายการมีส่วนร่วม ปรับรูปแบบ ปรับปรุงคุณภาพ ปรับระบบการบริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ต่อยอดโครงการเดิมหรือต่อยอดจาก อปท. 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 การจัดให้มีทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การรักษาความสะอาดและความเป็น

ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 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 ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง 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

ในการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว 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 การให้บัตรคิว 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 ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด 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 ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ 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

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน 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 เภสัชกร กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. **อัธยาศัยดี** ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้นกุสุมจ่อ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามิตรไมตรี จะเป็น การชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของ ผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะทำให้เกิด มนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไป เรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงาน หรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะ ปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้ เป็นที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ เหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้ บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญ กับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจาก ผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออก ถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และ ประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วน ต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจ ที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิด ความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับ บริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคน พูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมี

น้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงก็อย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบ หรืออาจถึงขั้นชูปะคอก 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 อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

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. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันแนวคิด

และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

Millet (1954, หน้า 397; อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยควรมีคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

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 สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

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 เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการดำเนินสะดวกจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การปรับทัศนคติในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

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 หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสุขระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

เชลลี (Shelly, 1975, หน้า 252-268) กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข 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 และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิด

ความประทับใจ กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน คือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมาก จะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 และ Kotler, 1994; อ้างถึงใน สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ, 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 ลูกค้ายกตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2 ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้ายกประมาณค่าผลการดำเนินงานของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

1.3 ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาซึ่งความพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้ง 2 สิ่ง เป็นที่มาของคำนิยามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักการความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

2.1 การดำเนินงานที่รับรู้ได้ เป็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วสามารถใช้ความรู้สึกรับรู้ได้ และสามารถจะแสดงปฏิกิริยาต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นได้

2.2 ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคได้มีการคาดหวังไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนั้นต้องมีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ควรพอเหมาะกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการนั้น ๆ

2.3 ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม เป็นเสมือนกับความคาดหวัง แต่มีความแตกต่างกันคือ ความปรารถนาเป็นความรู้สึกหรือความต้องการให้เกิดในสิ่งที่เหมาะสมแล้ว ความปรารถนานั้นต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม

ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังในด้านความยุติธรรม ความถูกต้องในการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย คำนิยามของคำว่ายุติธรรมนั้น หมายถึง ความถูกต้องที่แต่ละบุคคลสมควรจะได้รับ ถ้าผู้บริโภครับรู้ว่าการซื้อขายมีความถูกต้อง ยุติธรรม จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ โดยความยุติธรรมนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินเวลา และเงินของผู้ซื้อว่าสมควรกับเวลาและความพยายามในการซื้อขายสินค้าของผู้ขาย 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 ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทัน และการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ

มิลเลต (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

การศึกษาคำพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมาย

ของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน 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 องค์การบริหารส่วนตำบลหรรธการ้องการบริหารส่วนตำบลหนองไร่ 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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารงานส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ 3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติ

เชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐานได้แก่ 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 ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน (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 กลุ่มตัวอย่างคือผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟและวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่าง

แบบพหุคูณของพีชเชอร์ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงาน ก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและ สาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ ประชาชนให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือ ส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มี ประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

เสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2557) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพใน การให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาริรัตน์ ชูอัฒมา (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 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 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

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 งาน คือ 1) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน 3) งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และ 5) งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจงานด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 100 คน
- 2) งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 100 คน
- 3) งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน จำนวน 100 คน
- 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 100 คน
- 5) งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 100 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (วิลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2562) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 80 คน
- 2) งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 80 คน
- 3) งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน จำนวน 80 คน
- 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 80 คน
- 5) งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 80 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (Kris Piroj, 2018) 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 และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (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.กฤตกาฬ ชาร์ลีย์ ทปญญา | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.2) ผศ.นิชาการ ปทุมรังสรรค์ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤต 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

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

5. 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. ความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
3. ความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน
4. ความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน
5. ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
6. ความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษารั้ครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ									
	งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย		งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน		งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน		งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง		งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	41.25	25	31.25	38	47.50	26	32.50	18	22.50
หญิง	47	58.75	55	68.75	42	52.50	54	67.50	62	77.50
รวม	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน
คิดเป็นร้อยละ 58.75
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ
ในชุมชน เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และเป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็น
ร้อยละ 68.75
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม
ในโรงเรียน เป็นเพศชายจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และเป็นเพศหญิงจำนวน 42 คน
คิดเป็นร้อยละ 52.50
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง เป็นเพศ
ชายจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50
5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนา
เด็กเล็ก เป็นเพศชายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็น
ร้อยละ 77.50

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ									
	งานด้านการ ป้องกันและระงับ อัคคีภัย		งานด้านการ พัฒนาศักยภาพ ผู้สูงอายุใน ชุมชน		งานด้านการ ส่งเสริมคุณธรรม และจริยธรรมใน โรงเรียน		งานด้านการขอ อนุญาตก่อสร้าง		งานด้านส่งเสริม พัฒนาเด็ก ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	5	6.25	25	31.25	0	0.00	5	6.25	0	0.00
ประถมศึกษา	19	23.75	31	38.75	36	45.00	8	10.00	4	5.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	18.75	7	8.75	32	40.00	8	10.00	16	20.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	18	22.50	8	10.00	8	10.00	19	23.75	16	20.00
อนุปริญญา/ปวส.	2	2.50	0.00	0.00	0	0.00	4	5.00	9	11.25
ปริญญาตรี	21	26.25	9	11.25	4	5.00	28	35.00	35	43.75
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	10.00	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	80	100.00	80	100.00	80	100.00	80	100.00	80	100.00

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.75 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.75 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 6.25 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 2.50 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 31.25 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.25 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.75 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 0.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 0.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 0.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.75 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 6.25 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 11.25 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 0.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว	4.98	0.17	99.57	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์	4.97	0.20	99.39	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.96	0.24	99.22	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.92	0.38	98.43	มากที่สุด
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ	4.96	0.22	99.22	มากที่สุด
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง	4.98	0.17	99.57	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.23	99.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.99	0.13	99.83	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.85	0.37	96.96	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.93	0.25	98.70	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา	5.00	0.07	99.91	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.20	98.85	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้	4.99	0.11	99.74	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.99	0.11	99.74	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ	4.99	0.09	99.83	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.26	98.78	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.93	0.25	98.61	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.98	0.15	99.57	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.16	99.38	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวน เพียงพอ	4.93	0.26	98.70	มากที่สุด
18. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ มาตรฐาน	4.94	0.24	98.78	มากที่สุด
19. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	4.88	0.34	97.65	มากที่สุด
20. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.89	0.31	97.83	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.29	98.24	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.95	0.22	98.92	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 4) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
- 3) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.24 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
- 2) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ
- 3) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน
- 4) ชื่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก

3. ความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.20	0.40	83.97	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.99	0.12	99.72	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.24	0.43	84.82	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.24	0.43	84.82	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.24	0.43	84.82	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.20	93.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.99	0.08	99.86	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.99	0.08	99.86	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.99	0.08	99.86	มากที่สุด
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการ นอกเวลา หรือ การให้บริการล่วงหน้า	4.99	0.08	99.86	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.99	0.40	99.86	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.94	0.25	98.72	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.94	0.25	98.72	มากที่สุด
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.99	0.12	99.72	มากที่สุด
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.99	0.12	99.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.12	99.48	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.95	0.22	99.01	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.93	0.26	98.58	มากที่สุด
24. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.93	0.26	98.58	มากที่สุด
25. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.99	0.12	99.72	มากที่สุด
26. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.99	0.12	99.72	มากที่สุด
27. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.99	0.12	99.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.18	99.22	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.90	0.15	97.92	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
- 2) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 3) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ

- 4) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
- 5) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
- 6) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 7) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 8) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 9) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 5) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 6) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 2) สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 3) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 4) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

- 6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

4. ความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. รูปแบบกระบวนการจัดกิจกรรมที่ปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์ ให้กับนักเรียนมีความเหมาะสม	5.00	0.07	99.91	มากที่สุด
2. การออกแบบกระบวนการในการส่งเสริมการจัดเรียนรู้	5.00	0.07	99.91	มากที่สุด
3. มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้	4.99	0.10	99.82	มากที่สุด
4. มีความต่อเนื่องของกิจกรรม สรุปผล ประเด็น แนวทางการแก้ไข	4.86	0.34	97.27	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.14	99.23	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม	4.88	0.32	97.64	มากที่สุด
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
7. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.93	0.26	98.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.27	98.39	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
8. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.20	99.18	มากที่สุด
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.27	0.45	85.45	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ	4.95	0.23	98.91	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยความตั้งใจ และเต็มใจให้บริการ	4.94	0.24	98.82	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.28	95.59	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
12. ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
13. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มที่จัดรถ ห้องน้ำ	4.95	0.21	99.09	มากที่สุด
14. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ	4.96	0.20	99.18	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ในการจัดกิจกรรม				
15. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน	4.96	0.19	99.27	มากที่สุด
16. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกด้านทัศนคติที่ดี	4.96	0.19	99.27	มากที่สุด
17. มีความรู้สึกที่ดีในการให้บริการของ ทต.ในการจัดกิจกรรม	4.96	0.19	99.27	มากที่สุด
18. การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของท้องถิ่น เช่น นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชนในท้องถิ่น ในการจัดกิจกรรม งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมด้านการโครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมฯ	4.96	0.19	99.27	มากที่สุด
19. มีความเอาใจใส่ของการให้บริการของหน่วยงานฯ	4.96	0.19	99.27	มากที่สุด
20. มีความภาคภูมิใจในการให้บริการของ ทต. ในการให้บริการฯ	4.96	0.19	99.27	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.19	99.21	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.91	0.22	98.11	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) รูปแบบกระบวนการจัดกิจกรรมที่ปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์ ให้กับนักเรียนมีความเหมาะสม

2) การออกแบบกระบวนการในการส่งเสริมการจัดเรียนรู้

3) มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้

4) มีความต่อเนื่องของกิจกรรม สรุปผล ประเด็น แนวทางการแก้ไข

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.39 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ไลน์กลุ่ม

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยความตั้งใจ และเต็มใจให้บริการ
- 4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.21 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรม
- 2) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน
- 3) จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกด้านทัศนคติที่ดี
- 4) มีความรู้สึกที่ดีในการให้บริการของ ทต.ในการจัดกิจกรรม
- 5) การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของท้องถิ่น เช่น นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชนในท้องถิ่น ในการจัดกิจกรรม งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมด้านการโครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ฯ
- 6) มีความเอาใจใส่ของการให้บริการของหน่วยงานฯ
- 7) มีความภาคภูมิใจในการให้บริการของ ทต. ในการให้บริการฯ
- 8) ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม
- 9) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มที่จอดรถ ห้องน้ำ

5. ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

ผลการศึกษา ความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด	4.26	0.44	85.16	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.75	0.43	95.03	มากที่สุด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ	4.98	0.13	99.68	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.98	0.13	99.68	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.32	0.47	86.32	มากที่สุด
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.33	0.47	86.65	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.34	92.09	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.99	0.14	99.74	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.75	0.43	94.97	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	5.00	0.06	99.94	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.21	98.22	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.44	85.10	มากที่สุด
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.44	85.10	มากที่สุด
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.06	99.94	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.99	0.11	99.87	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.43	95.03	มากที่สุด
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ				
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.25	94.17	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.99	0.40	96.00	มากที่สุด
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.25	0.40	96.00	มากที่สุด
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	4.99	0.43	95.20	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.95	0.43	95.20	มากที่สุด
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.99	0.43	95.20	มากที่สุด
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.99	0.43	95.20	มากที่สุด
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย	4.99	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.42	95.43	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.78	0.31	94.98	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ
- 2) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง
- 3) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 4) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 5) ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 6) ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 6) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 2) ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
- 3) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 5) วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย
- 6) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 7) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

6. ความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการศึกษา ความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แสดงในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.78	0.43	95.56	มากที่สุด
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัด การเรียนการสอน	4.78	0.43	95.56	มากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.29	97.94	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.83	0.51	96.67	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.89	0.32	97.78	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.36	97.78	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ ภิรยมารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและ ผู้ดูแลเด็ก	4.56	0.70	91.11	มากที่สุด
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก	4.89	0.32	97.78	มากที่สุด
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก	4.78	0.43	95.56	มากที่สุด
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง	4.89	0.32	97.78	มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
17. ความสะอาดของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.78	0.43	95.56	มากที่สุด
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.89	0.32	97.78	มากที่สุด
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก	4.78	0.43	95.56	มากที่สุด
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย	4.72	0.46	94.44	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับการจัดการเรียนการสอน	4.83	0.38	96.67	มากที่สุด
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.94	0.24	98.89	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	96.51	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.86	0.35	97.22	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
- 2) การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 3) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ
- 4) การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม
- 5) กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก
- 6) ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
- 7) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัด การเรียนการสอน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.67 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก

2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3) ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก

4) ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง

5) ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก

6) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

2) ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน

3) ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย

4) ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน

5) ความสะอาดของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

6) ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก

7) สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม แสดงในตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย	4.95	98.92	มากที่สุด
งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน	4.90	97.92	มากที่สุด
งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน	4.91	98.11	มากที่สุด
งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	4.78	94.98	มากที่สุด
งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.86	97.22	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.88	97.43	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่าภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 5 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงานดังต่อไปนี้

1. งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 5 งาน คือ

- 1) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย
- 2) งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน
- 3) งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน
- 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
- และ 5) งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 5 งาน

- 1) งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย จำนวน 80 คน
- 2) งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 80 คน
- 3) งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน จำนวน 80 คน
- 4) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 80 คน
- 5) งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 80 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนา ย อำเภอนาทม จังหวัดน่าน มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 5 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.32
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.93 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.62
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.06
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.91 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.72

2. งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.23
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.85
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.38
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.24

3. งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.13
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.86
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.48
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.22

4. งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.23

- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.39
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.59
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.21

5. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.09
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.22
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.17
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 95.43

6. งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 97.94
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.78
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.67
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.51

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมิน ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับ ทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการ ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการ กำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อ ค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยง ของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- กาพนก ช้วยชู. (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). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาแลง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มีสท.

- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).
- สมิต สันตกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สาทิพย์ จินากักดี. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองราชบุรี**. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขนุน 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 นาฬองกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ**. 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

งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย

ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

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 เว็บไซต์					
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน 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.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน

ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

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. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
13. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
14. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการ นอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
20. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
21. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
24. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
26. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในโรงเรียน
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

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. รูปแบบกระบวนการจัดกิจกรรมที่ปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมอันพึงประสงค์ ให้กับนักเรียนมีความเหมาะสม					
2. การออกแบบกระบวนการในการส่งเสริมการจัดเรียนรู้					
3. มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้					
4. มีความต่อเนื่องของกิจกรรม สรุปผล ประเมิน แนวทางการแก้ไข					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม					
6. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
7. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยความตั้งใจ และเต็มใจให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
12. ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม					
13. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มที่จืดกรล ห้องน้ำ					
14. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรม					
15. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน					
16. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกด้านทัศนคติที่ดี					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. มีความรู้สึกที่ดีในการให้บริการของ ทต. ในการจัดกิจกรรม					
18. การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของท้องถิ่น เช่น นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และประชาชนในท้องถิ่น ในการจัดกิจกรรม งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรมด้านการโครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ฯ					
19. มีความเอาใจใส่ของการให้บริการของหน่วยงานฯ					
20. มีความภาคภูมิใจในการให้บริการของ ทต. ในการให้บริการฯ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

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. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ					
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานด้านส่งเสริมพัฒนาเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

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. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ					
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัด การเรียนการสอน					
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ					
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม					
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก					
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก					
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก					
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง					
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน					
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก					
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับการจัดการเรียนการสอน					
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล















สรุปรายงานผลการติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ วัดศุภและศรัณท์ (งบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567)
 ในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานและตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566 - 2570) ของเทศบาลตำบลวังขนายรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑ การพัฒนาระบบการคมนาคม ระบบการจราจร และระบบการสื่อสาร																							
ที่.	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่										ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม						
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖		พ.ศ.๒๕๖๗								ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล		
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.						ส.ค.	ก.ย.
๑	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางซอย ๕ ม.๖	๔๘๓,๓๐๐	๐	๐	๓๙๕,๐๐๐	๘๘,๓๐๐	←												✓				ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไปมา
๒	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑ หมู่๕	๔๙๙,๙๐๐	๐	๐	๔๑๗,๐๐๐	๘๒,๙๐๐	←												✓				ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไปมา
๓	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑๑ หมู่๓	๑๑๖,๐๐๐	๐	๐	๙๘,๐๐๐	๑๘,๐๐๐	←												✓				ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไปมา
๔	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย๑๕ หมู่๒	๒๘๙,๓๐๐	๐	๐	๒๓๖,๐๐๐	๕๓,๓๐๐	←												✓				ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไปมา
๕	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ สายบ้านนางสมหมาย วันยะโต หมู่๕	๔๙๙,๑๐๐	๐	๐	๔๐๘,๐๐๐	๙๑,๑๐๐	←												✓				ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไปมา
๖	โครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ฯ ซอย ๑ หลังอำเภอ หมู่๕	๔๔๒,๖๐๐	๐	๐	๓๖๑,๐๐๐	๘๑,๖๐๐	←												✓				ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไปมา
๗	โครงการก่อสร้างถนน คสล. ซอย ๑๘/๑๒ ม.๑	๓๔๑,๑๐๒	๐	๐	๐	๓๔๑,๑๐๒	←													✓			
๘	โครงการก่อสร้างถนน คสล. ซอย๘ ม.๓	๑๕๕,๗๙๑	๐	๐	๐	๑๕๕,๗๙๑	←													✓			
๙	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายซอย๙ ม.๖	๔๙๖,๙๓๗	๐	๐	๐	๔๙๖,๙๓๗	←													✓			
๑๐	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายซอย ๑๓ หลังวัด ม.๖	๒๔๑,๘๔๖	๐	๐	๐	๒๔๑,๘๔๖	←													✓			
๑๑	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายหมู่บ้านก้านวิสุทธิ์ ม.๖	๔๘๖,๘๒๒	๐	๐	๔๕๒,๐๐๐	๓๔,๘๒๒	←												✓				ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไปมา
๑๒	โครงการก่อสร้างถนน คสล. ซอย๑๔/๖ ม.๗	๓๙๑,๓๗๙	๐	๐	๐	๓๙๑,๓๗๙	←													✓			
๑๓	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายบ้านนายเฉย ศรีนุวัตร หมู่๔	๔๙๔,๙๙๕	๐	๐	๐	๔๙๔,๙๙๕	←													✓			
๑๔	โครงการก่อสร้างถนน คสล. สายบ้านศรีนวล รุ่งมณีกิจเจริญ หมู่๔	๔๙๔,๙๙๕	๐	๐	๐	๔๙๔,๙๙๕	←													✓			
๑๕	โครงการจัดทำ/ปรับปรุง/ซ่อมแซม/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายซอย/ป้ายบอกทางในเขตเทศบาล	๓๑๙,๐๐๐	๐	๐	๓๑๙,๐๐๐	๐	←												✓				ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการสัญจรไปมา
รวม ๑๕ โครงการ							←-----→ " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน										๘	๗	๐	๐			
							←-----→ " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง																

๑.๔ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรและการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

ที่.	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่											ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม						
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗								ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล		
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.						ก.ย.	
๑	โครงการวางท่อระบายน้ำ พร้อมบ่อกักสายบ้านนายอังกูร เอี่ยมไล่	๓๘๐,๕๘๓	๐	๐	๓๕๗,๕๐๐	๒๓,๐๘๓	←												✓					มีการระบายน้ำที่ติดปัญหาน้ำท่วมขังในหมู่บ้านชุมชน
รวม ๑ โครงการ		๓๘๐,๕๘๓	๐	๐	๓๕๗,๕๐๐	๒๓,๐๘๓	↔ " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน "											๑	๐	๐	๐			
รวมยุทธศาสตร์ที่ ๑ = ๑๖ โครงการ		๖,๑๓๓,๖๕๐	๐	๐	๓,๐๔๓,๕๐๐	๓,๐๙๐,๑๕๐	←-----▶ " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง "											๙	๗	๐	๐			

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

๒.๒ การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตภาคเกษตรให้มีความพอ

ที่.	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗									ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
๑	โครงการ “ขับเคลื่อนการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”	๑๐๐,๐๐๐	๐	๑๐๐,๐๐๐	๐	๐	←																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

๒.๓ การส่งเสริมกลุ่มอาชีพ พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน และวิสาหกิจชุมชนให้เข้มแข็ง

ที่.	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่											ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม						
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗								ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล		
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.						ก.ย.	
๑	โครงการ “ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในชุมชน”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๑๕,๘๐๐	๑๔,๒๐๐	←												✓					ร้อยละ๘๐ของผู้เข้าร่วมโครงการได้มีทักษะอาชีพเพิ่มขึ้น
รวม ๑ โครงการ		๓๐,๐๐๐	๐	๐	๑๕,๘๐๐	๑๔,๒๐๐	←————→ " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน "											๑	๐	๐	๐			
รวมยุทธศาสตร์ที่ ๒ = ๒ โครงการ		๑๓๐,๐๐๐	๐	๑๐๐,๐๐๐	๑๕,๘๐๐	๑๔,๒๐๐	←-----→ " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง "											๑	๐	๐	๑			

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาด้านคนและสังคม

๓.๑ การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์

ร.ร.	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่											ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม					
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖		พ.ศ.๒๕๖๗									ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล	
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.						ก.ย.
๑	โครงการพัฒนาศักยภาพคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการและผู้ด้อยโอกาสใน ชุมชน	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๓๐,๐๐๐	←															✓	
๒	โครงการ “พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชน”	๑๐๐,๐๐๐	๑๗๕,๐๐๐	๐	๒๕๖,๖๔๐	๑๘,๓๖๐	←												✓				ร้อยละ๘๐ของผู้เข้าร่วมโครงการได้มีศักยภาพทักษะเพิ่มขึ้น
๓	โครงการ “ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรีวัยชรา”	๕๐,๐๐๐	๐	๐	๒๗,๙๐๐	๒๒,๑๐๐	←					↔						✓					ร้อยละ๘๐ของผู้เข้าร่วมโครงการได้มีศักยภาพทักษะเพิ่มขึ้น
รวม ๓ โครงการ		๑๘๐,๐๐๐	๑๗๕,๐๐๐	๐	๒๘๔,๕๔๐	๗๐,๔๖๐	↔ " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน "											๒	๐	๐	๑		
							←-----> " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง "																

๓.๒ การส่งเสริมครอบครัว ชุมชน และสังคมให้มีความเข้มแข็ง

ร.ร.	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม				
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖		พ.ศ.๒๕๖๗										ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
๑	โครงการ “วังขนายสดใส ครอบครัวอุ่นใจ ไร้ความรุนแรง”	๘๐,๐๐๐	๐	๔๖,๓๖๐	๐	๓๓,๖๔๐	←															✓	
๒	โครงการ “อุดหนุนศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๓๐,๐๐๐	๐	←		↔										✓				เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
๓	โครงการ “ส่งเสริมการดำเนินงานตามภารกิจของเหล่ากาชาดจังหวัดกาญจนบุรี”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐	๐	←										↔		✓				เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
รวม ๓ โครงการ		๑๓๐,๐๐๐	๐	๔๖,๓๖๐	๕๐,๐๐๐	๓๓,๖๔๐	← " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน "												๒	๐	๐	๑	
						←----- " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง "																	

๓.๓ การส่งเสริมความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ที่.	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม									
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖		พ.ศ.๒๕๖๗										ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล					
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.										
๑	โครงการ “การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด”	๔๐,๐๐๐	๐	๐	๔๐,๐๐๐	๐													✓					ร้อยละ๘๐ของผู้เข้าร่วมโครงการรู้วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด				
๒	โครงการ “การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน”	๖๐,๐๐๐	๐	๔๙,๐๐๐	๗,๙๗๐	๓,๐๓๐													✓					ประชาชนมีความปลอดภัยในการสัญจรไปมาทางถนน				
๓	โครงการ “ฝึกซ้อมแผนสาธารณภัย”	๕๐,๐๐๐	๐	๖,๐๐๐	๐	๔๔,๐๐๐																✓						
๔	โครงการ “อบรมการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้นแก่เยาวชนในสถานศึกษาเขตเทศบาล”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๒๙,๙๔๐	๖๐													✓					ร้อยละ๘๐ของผู้เข้าร่วมโครงการรู้วิธีการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้น				
๕	โครงการ “อบรมให้ความรู้ด้านสาธารณสุขเบื้องต้นให้แก่ประชาชน”	๓๐,๐๐๐	๐	๒,๖๐๐	๐	๒๗,๔๐๐																✓						
รวม ๕ โครงการ							๒๑๐,๐๐๐	๐	๕๗,๖๐๐	๗๗,๙๑๐	๗๔,๔๑๐	" ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน "												๓	๐	๐	๒	
												" ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง "																

๓.๔ การส่งเสริมสุขภาพของประชาชนหรือด้านสาธารณสุข

ร.ม.	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่											ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม						
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖				พ.ศ.๒๕๖๗							ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล		
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.						ก.ย.	
๑	โครงการ “เด็กและเยาวชนรุ่นใหม่รู้พิษภัยบุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๑๗,๘๔๕	๒,๑๕๕	←	→												✓				ร้อยละ๘๐ของผู้เข้าร่วมโครงการรู้ทันพิษภัยของบุหรี่
๒	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า”	๕๐,๐๐๐	๐	๐	๕๔๐	๔๙,๔๖๐	←													✓				๑.สัตว์เลี้ยงในพื้นที่ ได้รับการสำรวจและขึ้นทะเบียน ๒.สัตว์เลี้ยงในพื้นที่ได้รับวัคซีนป้องกันโรค พิษสุนัขบ้าครบทุกตัว ๓.สามารถควบคุม ป้องกันการเกิดโรคและ การแพร่ระบาดโรคพิษสุนัขบ้าในพื้นที่ได้ ๔.ประชาชนมีส่วนร่วม ในการป้องกันและ ควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าไม่ให้แพร่ระบาดในชุมชน
๓	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก”	๒๐๐,๐๐๐	๑๐๐,๐๐๐	๐	๒๗๑,๘๓๒.๕๐	๒๘,๑๖๗.๕๐	←													✓				๑.ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนมี ส่วนร่วมในการควบคุมและป้องกันการแพร่ ระบาดของโรคที่เกิด จากยุงเป็นพาหะ ๒.ลดอัตราการป่วยและ เสียชีวิตด้วยโรคที่เกิด จากยุงเป็นพาหะ ๓.ประชาชนตระหนักถึงอันตรายของโรค ใช้เลือดออกหรือโรคที่เกิดจากยุงเป็นพาหะ
๔	โครงการ “รณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ/โรคระบาดต่างๆ”	๒๐๐,๐๐๐	๐	๑๕๐,๐๐๐	๗๒๐	๔๙,๒๘๐	←													✓				๑.ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ ๒.หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนมีส่วนร่วมใน กิจกรรมการป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อในชุมชน ๓.ลดการเกิดและการ ระบาดข
๕	โครงการ “ส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวังขนาย	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๑๘,๖๓๐	๑๑,๓๗๐	←													✓				ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่เทศบาลตำบล วังขนายมีสุขภาพและ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
๖	โครงการ “อบรมผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐	←															✓		
๗	โครงการ “พระราชดำริด้านสาธารณสุข”	๑๔๐,๐๐๐	๐	๐	๑๐๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐	←													✓				ประชาชนได้รับการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้ด้านสาธารณสุข

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม					
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗									ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล	
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.						
๘	โครงการ “ส่งเสริมชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน (อสม.)”	๗๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๗๐,๐๐๐	←																✓	
รวม ๘ โครงการ		๗๓๐,๐๐๐	๑๐๐,๐๐๐	๑๕๐,๐๐๐	๔๐๙,๕๖๗.๕๐	๒๗๐,๔๓๒.๕๐	" ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน "												๖	๐	๐	๒		
							" ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง "																	

๓.๕ การส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม				
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗									ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
๑	โครงการ “อบรมป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๑๙,๑๕๘	๘๔๒													✓				เด็กนักเรียน/นักศึกษา มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับพิษและภัยยาเสพติด
๒	โครงการ “การพัฒนาครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๒,๓๐๐	๒๗,๗๐๐													✓				ครูหรือผู้ปฏิบัติราชการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนายไปฝึกอบรมสัมมนา
๓	โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่นักเรียน นักศึกษาและผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาล	๕๐,๐๐๐	๐	๕๐,๐๐๐	๐	๐															✓		
๔	โครงการ “วันเด็กแห่งชาติ”	๔๐,๐๐๐	๐	๒๔,๘๐๐	๐	๑๕,๒๐๐															✓		
๕	โครงการ “ศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๒๐,๐๘๐	๙,๙๒๐													✓				๑. ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนมากขึ้น ๒. ผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถต่างๆ ตามศักยภาพของตน ๓. ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการลงมือกระทำ ปฏิบัติหรือศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองผู้เรียนได้เรียนตามความสนใจความสามารถของตนเอง ๔. เพื่อให้ผู้เรียนได้เชื่อมโยงการเรียนรู้กับสภาพชีวิตประจำวัน
๖	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา “จัดหาอาหารกลางวันของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย”	๓๐๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐	๔๘,๔๐๐	๒๘๔,๘๖๘	๖,๗๓๒													✓				๑.เด็กนักเรียนได้รับประทานอาหารกลางวันที่มีคุณค่าทางโภชนาการทุกวัน ๒.เด็กมีพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม					
			โอนเพิ่ม(+) (บาท)	โอนลด(-) (บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗									ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล	
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.						
๗	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบริหารสถานศึกษา ค่าจัดการเรียนการสอน (รายหัว) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย”	๘๕,๐๐๐	๐	๐	๖๗,๙๓๒	๑๗,๐๖๘																		เด็กมีพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา เหมาะสมตามวัย ๒.เด็กมีทักษะการ เรียนรู้ที่ดี สามารถ ช่วยเหลือตัวเองในชีวิตประจำวันได้
๘	โครงการ “สนับสนุนค่าใช้จ่าย ในการจัดการศึกษาสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๑๙,๑๘๕	๑๐,๘๑๕																		ท้องถิ่นมีศักยภาพการจัดการศึกษา
๙	โครงการ “หนุนย่อยปลูกผัก”	๕,๐๐๐	๐	๐	๓,๘๗๐	๑,๑๓๐																		๑. มีจิตสำนึกต่อการเกษตรตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ๒. เกิดการขับเคลื่อนและปฏิบัติการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจนเป็นวิถีชีวิต ๓. มีแหล่งเรียนรู้และเครือข่ายความร่วมมือในการสืบทอดภูมิปัญญา แลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี ร่วมมือกันพัฒนา ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง
๑๐	โครงการ “เข้าค่ายคุณธรรม-จริยธรรม”	๗๐,๕๐๐	๐	๐	๗๐,๐๘๐	๔๒๐																		๑.เด็กนักเรียนชั้นประถมปีที่ ๔-๖ มีความรู้และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับคุณธรรม-จริยธรรมได้อย่างถูกต้อง ๒.นักเรียนชั้นประถมปีที่ ๔-๖ เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม และประเทศชาติ
๑๑	โครงการ “เข้าค่ายลูกเสือ-เนตรนารี”	๖๔,๕๐๐	๐	๐	๔๘,๖๐๐	๑๕,๙๐๐																		๑.นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านการมีระเบียบวินัย การเป็นผู้เสียสละรู้จักช่วยเหลือตนเองและผู้อื่น ๒.นักเรียนมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับลูกเสือเนตรนารี และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้
๑๒	โครงการ “ศึกษาเรียนรู้ประวัติศาสตร์”	๑๐,๐๐๐	๐	๐	๙,๖๐๐	๔๐๐																		นักเรียนได้เรียนรู้และมีความรู้ประวัติศาสตร์ ศิลปะประเพณีวัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น
๑๓	ส่งเสริมการแข่งขันกีฬารักบี้ทานักเรียน	๕๕,๐๐๐	๐	๐	๕๕,๐๐๐	๐																		๑. เด็กนักเรียนได้ออกกำลังกาย มีการพัฒนากล้ามเนื้อส่วนต่างๆ สุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ๒.นักเรียนมีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ และรู้จักอภัย

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม				
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗									ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
๑๔	โครงการ “สนับสนุนอาหารกลางวัน”	๑,๙๖๐,๐๐๐	๐	๘๓,๐๐๐	๑,๘๗๖,๙๐๕	๙๕													✓				๑.เด็กนักเรียนได้รับประทานอาหารกลางวันที่มีคุณค่าทางโภชนาการทุกวัน ๒.เด็กมีพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา
๑๕	โครงการ “ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพสภาเด็กและเยาวชนตำบลวังขนาย”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๑๕,๖๒๓	๑๔,๓๗๗													✓				สภาเด็กและเยาวชนมีความเข้มแข็ง มีทักษะด้านผู้นำ มีเครือข่ายการทำงาน ขององค์กรสภาเด็กและเยาวชนและได้มีโอกาสมหาภิการที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
รวม ๑๕ โครงการ		๒,๗๘๐,๐๐๐	๔๐,๐๐๐	๒๐๖,๒๐๐	๒,๔๙๓,๒๐๑	๑๒๐,๕๙๙	← " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน												๑๓	๐	๐	๒	
							←----- " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง																

๓.๖ การส่งเสริม อนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ สอดคล้องกับวิถีชีวิตชุมชน																							
ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่											ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม					
			โอนเพิ่ม(+) (บาท)	โอนลด(-) (บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗								ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล	
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.						ก.ย.
๑	โครงการ “จัดงานวันสำคัญ ของชาตินงานรัฐพิธีและการปกป้องสถาบันสำคัญของชาติ”	๓๐๐,๐๐๐	๐	๑๗๑,๒๐๐	๑๒,๗๗๐	๑๑๖,๐๓๐														✓			๑. ข้าราชการและประชาชนทั่วไปได้ระลึกถึงพระมหากษัตริย์คุณและได้แสดงความจงรักภักดี ๒. งานสำคัญของชาติและงานรัฐพิธีได้รับการสืบทอด
๒	โครงการ “ส่งเสริมพระพุทธศาสนา”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๑,๒๙๐	๒๘,๗๑๐														✓			๑. เด็ก เยาวชน และประชาชน มีความตระหนักถึงความสำคัญทางพระพุทธศาสนา ๒. สังคมไทยเป็นสังคมคนดีมีคุณธรรมจริยธรรมอย่างยั่งยืน
๓	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น วันสงกรานต์”	๔๐,๐๐๐	๐	๐	๓๘,๑๓๐	๑,๘๗๐														✓			เด็ก เยาวชนและประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ มีความรักและห่วงแหน ในประเพณีวัฒนธรรมของตนเอง
๔	โครงการ “จัดกิจกรรมงานรัฐพิธีในวันสำคัญของชาติ”	๘,๐๐๐	๐	๐	๘,๐๐๐	๐														✓			๑. ข้าราชการและประชาชนทั่วไปได้ระลึกถึงพระมหากษัตริย์คุณและได้แสดงความจงรักภักดี ๒. งานสำคัญของชาติและงานรัฐพิธีได้รับการสืบทอด

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม					
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗									ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล	
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.						
๕	โครงการ “สนับสนุนงบประมาณสภาวัฒนธรรมตำบลวังขนาย”	๔๐,๐๐๐	๐	๐	๔๐,๐๐๐	๐														✓				๑. วัฒนธรรมภาคประชาชนมีความเข้มแข็ง ๒. ประชาชนมีพลังในการขับเคลื่อนด้านวัฒนธรรม ๓. เพื่การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพด้านวัฒนธรรมในภาคประชาชน
๖	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณีลอยกระทง”	๔๐,๐๐๐	๐	๐	๙,๐๐๐	๓๑,๐๐๐														✓				เด็ก เยาวชนและประชาชนเกิดความรักภูมิใจ มีความรักและห่วงแหน ในประเพณีวัฒนธรรมของตนเอง
๗	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณี แห่เทียนเข้าพรรษา”	๑๐,๐๐๐	๐	๐	๗,๗๓๐	๒,๒๗๐														✓				๑. เด็ก เยาวชนและประชาชนในพื้นที่ตำบลวังขนายได้ร่วมกันสืบทอดประเพณีทางพระพุทธศาสนา และกิจกรรมตามขนบธรรม๒.นิยมประเพณีที่สืบทอดกันมายาวนาน และดำรงรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม ๒.เด็ก เยาวชนและประชาชนในพื้นที่ตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของการถวายเทียนเข้าพรรษา
๘	โครงการ “สืบสานประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น สืบสานประเพณีออกพรรษา”	๑๐,๐๐๐	๐	๐	๔๓๐	๙,๕๗๐														✓				๑๑. เด็ก เยาวชน ประชาชนได้ร่วมกันสืบสานและอนุรักษ์ไว้ซึ่งประเพณีที่ดีงามทางศาสนาให้คงอยู่สืบไป ๒. เด็ก เยาวชนและประชาชนรวมถึงหน่วยงานทุกภาคส่วนในพื้นที่ มีสัมพันธ์ภาพที่ดีมีความรักและความสามัคคีระหว่างหน่วยงานราชการ ผู้นำชุมชนภาคเอกชน ในการทำกิจกรรมร่วมกัน
รวม ๘ โครงการ		๔๗๘,๐๐๐	๐	๑๗๑,๒๐๐	๑๑๗,๓๕๐	๑๘๙,๔๕๐	← " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน												๘	๐	๐	๐		
							←----- " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง																	

๓.๗ การส่งเสริม อนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ สอดคล้องกับวิถีชีวิตชุมชน

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม				
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖						พ.ศ.๒๕๖๗						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
๑	โครงการ “แข่งขันกีฬาสร้างความปรองดอง สมานฉันท์ และด้านยาเสพติด	๑๕๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๑๕๐,๐๐๐	←															✓	
๒	โครงการ “ส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันทุกระดับ”	๙๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๙๐,๐๐๐	←															✓	
๓	โครงการ “ส่งเสริมการออกกำลังกาย ขยับกาย สบายชีวา”	๑๑,๐๐๐	๐	๐	๑๐,๖๓๐	๓๗๐	←			↔									✓				๑. ประชาชนได้รับการสร้างเสริมสุขภาพร่างกายของประชาชน ๒. ประชาชนได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย ๓. ประชาชนมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บไม่พึงปรารถนา
รวม ๓ โครงการ		๒๕๑,๐๐๐	๐	๐	๑๐,๖๓๐	๒๔๐,๓๗๐	←————→ " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน												๑	๐	๐	๒	
รวมยุทธศาสตร์ที่ ๓ = ๔๕ โครงการ		๔,๗๕๙,๐๐๐	๓๑๕,๐๐๐	๖๓๑,๓๖๐	๓,๔๔๓,๑๙๘.๕๐	๙๙๙,๔๔๑.๕๐	←-----→ " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง												๓๕	๐	๐	๑๐	

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๑ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีต่างๆ เพื่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม				
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖						พ.ศ.๒๕๖๗						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
๑	โครงการ “เพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการขยะและรักษาสิ่งแวดล้อม”	๕๐,๐๐๐	๐	๐	๒,๑๕๐	๔๗,๘๕๐	<																

๔.๓ การพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม																							
ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่										ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม						
			โอนเพิ่ม(+) (บาท)	โอนลด(-) (บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗							ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล		
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.						ส.ค.	ก.ย.
๑	โครงการ “กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน”	๑,๕๐๐,๐๐๐	๐	๒๕๒,๐๐๐	๑,๑๒๒,๘๗๔.๕๐	๑๒๕,๑๒๕.๕	←											✓					ชุมชนสะอาดและลดปัญหามลพิษ
รวม ๑ โครงการ		๑,๕๐๐,๐๐๐	๐	๒๕๒,๐๐๐	๑,๑๒๒,๘๗๔.๕๐	๑๒๕,๑๒๕.๕๐	← " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน "										๑	๐	๐	๐			
รวมยุทธศาสตร์ที่ ๔ = ๒ โครงการ		๑,๕๕๐,๐๐๐	๐	๒๕๒,๐๐๐	๑,๑๒๕,๐๒๔.๕๐	๑๓๗,๔๗๕.๕๐	← " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง "										๒	๐	๐	๐			

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ด้านการพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร

๕.๑ การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพการบริหารจัดการองค์กร																							
ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม				
			โอนเพิ่ม(+) (บาท)	โอนลด(-) (บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗									ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
๑	โครงการ “เทศบาลเคลื่อนที่”	๘๐,๐๐๐	๐	๐	๕๓,๑๑๐	๒๖,๘๙๐												✓					๑.ประชาชนได้รับบริการจากเทศบาลได้อย่างทั่วถึง ๒. แบ่งเบาภาระของประชาชนที่ไม่สามารถไปติดต่อราชการในวันทำการปกติได้ ได้รับความสะดวกรวดเร็วขึ้น ๓. เทศบาลได้รับทราบปัญหาของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาดได้อย่างถูกต้อง
๒	โครงการ “ฝึกอบรมและทัศนศึกษาบุคลากร “พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความรู้ตามศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”	๔๐๐,๐๐๐	๐	๓๘๕,๐๐๐	๐	๑๕,๐๐๐															✓		
๓	โครงการ “พัฒนาศักยภาพให้กับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารปฏิบัติงานด้านสภาท้องถิ่น”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐															✓		
๔	โครงการ “วันท้องถิ่นไทย”	๑๐,๐๐๐	๐	๐	๔,๙๔๓	๕,๐๕๗												✓					๑.ข้าราชการลูกจ้างพนักงานได้รำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ทรงกรุณาโปรดเกล้าจัดตั้งสุขาภิบาล ๒. ข้าราชการลูกจ้างพนักงานได้สร้างจิตสำนึกของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่											ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม				
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖			พ.ศ.๒๕๖๗								ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.					
๕	โครงการ “วันเทศบาล”	๑๐,๐๐๐	๐	๐	๗๗๐	๙,๒๓๐												✓				รำลึกถึงความสำคัญและความเป็นมาของการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล
๖	โครงการ “ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานเทศบาลและเครือข่าย”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐															✓	
๗	อบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับ พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๑๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๑๐,๐๐๐															✓	
๘	โครงการ “จัดเวทีประชาคมท้องถิ่น”	๑๐,๐๐๐	๐	๐	๘,๒๕๙	๑,๗๔๑												✓				เทศบาลมีข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในชุมชน
๙	โครงการ “ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังขนาย”	๓๐,๐๐๐	๐	๐	๑๙,๐๐๐	๑๑,๐๐๐												✓				๑.ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ๒.ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาล ๓.เป็นสารสนเทศและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในอนาคต
รวม ๙ โครงการ		๕๙๐,๐๐๐	๐	๓๘๕,๐๐๐	๘๖,๐๘๒	๑๑๘,๙๑๘												๕	๐	๐	๔	

๕.๒ การพัฒนาส่งเสริมความรู้ความเข้าใจการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

ที่	โครงการ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ(บาท)	งบประมาณ		งบประมาณที่เบิกจ่าย(บาท)	งบประมาณคงเหลือ(บาท)	ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่												ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม				
			โอนเพิ่ม(+)(บาท)	โอนลด(-)(บาท)			พ.ศ.๒๕๖๖						พ.ศ.๒๕๖๗						ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	สรุปผล
							ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
๑	โครงการ “ส่งเสริมและเผยแพร่การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข”	๒๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐	←															✓	
รวม ๑ โครงการ		๒๐,๐๐๐	๐	๐	๐	๒๐,๐๐๐	←————→ " ระยะเวลาตามแผนการดำเนินงาน "												๐	๐	๐	๑	
รวมยุทธศาสตร์ที่ ๕ = ๑๐ โครงการ		๖๑๐,๐๐๐	๐	๓๘๕,๐๐๐	๘๖,๐๘๒	๑๓๘,๙๑๘	←-----→ " ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง "												๕	๐	๐	๕	

เทศบาลตำบลวังขนาย

โทร 034-611353 ต่อ 15

www.wangkanai.go.th

Saraban_05710606@dla.go.th



รายงานการติดตาม
ผลการดำเนินงานตามโครงการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗