



สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการ ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

จัดทำโดย

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

สารบัญ

คำนำ	๑
๑. บทสรุปผู้บริหาร	๒
๒. บทนำ	๗
๓. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๑
๔. ระเบียบวิธีการวิจัย	๖๒
๕. ผลการศึกษา	๖๖
๖. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	๙๐
๗. บรรณานุกรม	๙๓
ภาคผนวก	๙๘
แบบสอบถาม	๙๙
ภาพถ่ายและรายชื่อคณะผู้สำรวจ	๑๑๑

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	เขตการปกครองเทศบาลเมืองเขารูปช้าง	๔๑
๒	ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๗ – พ.ศ. ๒๕๖๑	๔๔
๓	ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๗ – พ.ศ. ๒๕๖๑	๔๕
๔	ข้อมูลประชากร พ.ศ. ๒๕๖๒	๔๕
๕	ช่วงอายุและจำนวนประชากร	๔๖
๖	พื้นที่การเกษตรใน ๑๐ หมู่บ้าน เทศบาลเมืองเขารูปช้าง	๔๙
๗	การทำประมงใน ๑๐ หมู่บ้าน เทศบาลเมืองเขารูปช้าง	๔๙
๘	การทำประมงใน ๑๐ หมู่บ้าน เทศบาลเมืองเขารูปช้าง	๕๐
๙	รายชื่อภูมิปัญญา เทศบาลเมืองเขารูปช้าง	๕๓
๑๐	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๖
๑๑	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ภาพรวม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง	๖๙
๑๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	๗๑
๑๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย	๗๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๑๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	๗๔
๑๕	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗๕
๑๖	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	๗๗
๑๗	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต	๗๘
๑๘	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ	๘๐
๑๙	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘๑
๒๐	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรม นันทนาการ	๘๒
๒๑	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง	๘๔

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	๒๑
๒	กระบวนการให้บริการ	๒๒
๓	โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี กับ สภาเทศบาล	๓๔
๔	ที่ตั้งตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา	๓๕



คำนำ

เทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ดำเนินการติดตามผลประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี โดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ดำเนินการ ดังนี้

- ครอบคลุมในประเด็นด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์
- ครอบคลุมประชากร ๑๐ หมู่บ้านที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง
- สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประกอบด้วย

๑. บทสรุปผู้บริหาร
๒. บทนำ
๓. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. ระเบียบวิธีการวิจัย
๕. ผลการศึกษา
๖. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ
๗. บรรณานุกรม
๘. ภาคผนวก (แบบสอบถาม และภาพถ่ายและรายชื่อคณะผู้สำรวจ)



๑. บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓) ๒) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างทั้งนี้ มีการประเมินตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ๒) การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๕) การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๖) การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขชุมชนและคุณภาพชีวิต ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๙) การส่งเสริมและ พัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมนันทนาการ และ ๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน โดยสามารถสรุปผลการประเมินดังนี้

การประเมินดังกล่าวใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมิน มีข้อมูล ๓ ส่วน ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น ๕ ระดับ และ ๓) คำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามปัญหาข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา โดยการสุ่มตัวอย่างของประชาชนครอบคลุม ๑๐ หมู่บ้านในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่าง กระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ผู้มารับบริการประมาณ ๗ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๑๐ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี ผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ซึ่งสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน สถานภาพสมรส คิดเป็น



ร้อยละ ๕๗ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๑ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาประถมศึกษาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษา และกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ และ ๓.๕๐ ตามลำดับ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างโดยรวม จำนวน ๘ ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๗ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยตัวชี้วัดด้านการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ การรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ทั้งยุทธศาสตร์ ๑๐ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๗ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ที่ ๔ มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๕ รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๓ ส่วนยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ มีคะแนนต่ำสุด คือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๕ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๐

๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๓



๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๕

๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๕

๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๓

๖) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐

๗) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๓

๘) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๘

๙) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๓

๑๐) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมืองอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๕

ข้อเสนอแนะต่อเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรขยายให้ทั่วถึงทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารมากขึ้น ทำการพัฒนาในเชิงรุก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น โดยจัดให้มีประชาคมในชุมชน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการวางแผน ติดตามและประเมินผลเพิ่มขึ้น

๒) การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการรักษาปลอดภัย ความสงบ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในพื้นที่ อีกทั้งมีการซ่อมแซมถนนลูกรังเพื่อรับมือเหตุการณ์/สถานการณ์ที่อาจมีความเสี่ยง

๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการขุดลอกคลองเพื่อป้องกันปัญหาน้ำขัง การปรับปรุงถนนให้สามารถสัญจรได้สะดวก และตรวจสอบแสงสว่างในถนนเล็ก ๆ ในซอยและพื้นที่สาธารณะ



๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรเพิ่มความรู้และช่องทางการสื่อสารให้ประชาชน รับทราบข่าวสารมากขึ้น การอบรมให้ความรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและการจัดการภัยพิบัติแก่ประชาชนเพื่อเพิ่ม ศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕) การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรส่งเสริมให้ประชาชน มีความรู้มากขึ้น ส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น เพิ่มพื้นที่ส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา และ ยกระดับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๖) การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ควรส่งเสริมการให้ความรู้และสิทธิการเข้าถึงบริการ ด้านสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และมาตรการเฝ้าระวังและป้องกัน COVID – ๑๙ ในพื้นที่ ชุมชน

๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการฝึกอาชีพต่าง ๆ ที่หลากหลายและมี ทางเลือกในการประกอบอาชีพมากขึ้น ส่งเสริมการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ จัดตลาดกลางให้กับชุมชนโดยตรง และเพิ่มจำนวนโครงการการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้มากยิ่งขึ้น

๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรแก้ไขปัญหาโรงงานปล่อยน้ำเสียลงสู่ทะเล ขยะในครัวเรือนและขยะในชุมชน ส่งเสริมโครงการธนาคารขยะรีไซเคิลชุมชน พัฒนาคอลงสำโรงให้น้ำใสสวยงาม และเพิ่มจำนวนโครงการการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มากยิ่งขึ้น

๙) การส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนตากอากาศ ควรปรับปรุง พัฒนาคอลงสำโรงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว การบริหารงานด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาสถานที่พักผ่อนมากขึ้น อีกทั้งเพิ่มจำนวนโครงการ/กิจกรรม พัฒนากองท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนตากอากาศให้มากยิ่งขึ้น

๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง ควรกำหนดนโยบายเพื่อ การพัฒนาท้องถิ่นประชาชนสามารถมีส่วนร่วมเสนอให้ในการพัฒนา และเพิ่มจำนวนโครงการ/กิจกรรม การพัฒนา ศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ๘ ด้าน มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง อาจเกิดจากสถานการณ์ COVID-๑๙ ทำให้กิจกรรม/โครงการของเทศบาลเมืองเขารูปช้างไม่สามารถ ดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หรืออาจเกิดจากรัฐบาลกลางจ่ายเงินอุดหนุนให้เทศบาลน้อยลง และประกอบกับ การจัดเก็บรายได้ส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ทางเทศบาลควรที่จะชี้แจงและ



ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของโครงการที่จะพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

๒. เพื่อการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และผู้รับบริการมักจะมีคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่าง ๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

๓. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังโดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

๔. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

๕. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน



๒. บทนำ

๒.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ จึงได้มีแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวางแผนดำเนินงานตามเป้าหมาย และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กำหนด ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและมีความชัดเจนในการบริหาร

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกระบวนการกำหนด ทิศทาง ในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการและแนวทางในการบรรลุพื้นฐานทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ด้วยการวางแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนานั้นมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นแนวทางมุ่งไปสู่ สภาพการณ์ที่ต้องการเกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางของการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่า ด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๑ หมวด ๖ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการติดตามและประเมินผลของการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป ซึ่งการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

เทศบาลเมืองเขารูปช้างถือว่าเป็นหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติ ตามเกณฑ์การพัฒนาท้องถิ่นดังกล่าว จึงมีความประสงค์จะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผล การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



๒.๒ วัตถุประสงค์

๒.๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓)

๒.๒.๒ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๒.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๒.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๒.๓.๑ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมือง เขารูปช้าง ในภาพรวมและแยกเป็นรายด้านตามประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา

๒.๓.๒ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนต่อไป

๒.๔ ขอบเขตการประเมินผล

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการมีขอบเขตการประเมินผล ดังนี้

๒.๔.๑ พื้นที่

พื้นที่ศึกษาสำรวจข้อมูลในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน

๒.๔.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้างจำนวน ๔๒,๒๑๐ คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง, ๒๕๖๒)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยเก็บตัวอย่างให้ครอบคลุมในเขตพื้นที่บริการและครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน



๒.๔.๓ เนื้อหาและขอบเขตในการประเมิน

ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยครอบคลุมในประเด็นด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ดังนี้

- ๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการให้บริการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ๒) การเสริมสร้างความมั่นคงการรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๕) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ๖) การส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขชุมชนและคุณภาพชีวิต
- ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ
- ๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๙) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและกิจกรรม นันทนาการ
- ๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

๒.๕ ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๓ - ๑๔ กันยายน ๒๕๖๓

๒.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประกอบด้วย ๑๐ หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านบางตาน บ้านเขาแก้ว บ้านทุ่งใหญ่ บ้านสะพานยาว บ้านปราบ บ้านเหล่า บ้านชายทะเล บ้านท่า สะอ้าน บ้านการเคหะ และ บ้านสำโรง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน ๘ ด้าน ประกอบด้วย ๑) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ๒) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล ๓) เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ๔) รายงานผลการดำเนินงานต่อ



สาธารณะ ๕) เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน ๖) ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ๗) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และ ๘) ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการให้บริการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ๒) การเสริมสร้าง ความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๔) การเพิ่มศักยภาพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๕) การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬาวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๖) การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ๘) การอนุรักษ์และ พัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๙) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและ กิจกรรมนันทนาการ และ ๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง ถ้าหากได้รับการพัฒนาในแต่ละด้านตรงกับสิ่งที่คาดหวังกับการพัฒนา ก็จะเกิดความพึงพอใจเกิดขึ้น



๓. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินและได้ข้อมูลมาสนับสนุนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจ

๓.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction นักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบใจ ถูกใจ เหมาะ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้อง

นภารัตน์ เสือจงพรู (๒๕๔๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการ แสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และมีสิ่งเร้าที่ตรงความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

อุทัยพรรณ สุกใจ (๒๕๔๓) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (๒๕๕๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับ



บริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับความรู้สึก สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งที่เป็นสิ่งเร้า ทำให้มีการตอบสนองต่อสิ่งนั้นแล้วประเมินค่าอาจจะเป็นทางบวกหรือทางลบ ถ้าตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังหรือตรงกับความรู้สึกของบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ

๓.๑.๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙)

๑.สถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนถือเป็นเรื่องสำคัญ

๒.การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกรับรู้กับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้เกิดความต้องการตามมาได้

๓.ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น การบริการโดยคำนึงถึงประชาชน ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและการตอบสนองบริการ ที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔.สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้อง ออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายใน ด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีส้ม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมายของจดหมาย เป็นต้น

๕.กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อยู่ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้า จัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบ



โทรศัพท์อัตโนมัติในการโอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

๓.๑.๓ การวัดความพึงพอใจ

นภดล ธนธรรมสถิต และเทียมดาว ทองโกฏ (๒๕๔๗) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับ เรื่องนี้ว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะ และเทคนิคของ Likert ก็เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยวัดทัศนคติในประเด็นๆ ทุกประเด็นแล้วนำคะแนนที่ได้แต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติซึ่งวิธีการวัดของ Likert สามารถวัดได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูง

สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการมีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องได้แก่ สถานที่บริการการส่งเสริมการแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริสุภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการบริการ วิธีการบริการในกระบวนการบริการเสนอซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้การวัดประเมิน สามารถใช้แบบประเมินความพึงพอใจใช้มาตรวัดค่าแบบ Likert ซึ่งมีความเที่ยงตรงสูงและสามารถนำมาใช้ในการวัดทัศนคติในด้านต่าง ๆ ได้

๓.๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะ ทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นดังทฤษฎีปัจจัยใจ – คำจูน (The Motivator - Hygiene Theory) ของ Herzberg Mausner and Snyderman (อ้างใน ปัทมาวดี สำเนียงหวาน, ๒๕๕๕) ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยคำจูน มีปัจจัยสำคัญ ๒ ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของงานแต่ละคน สรุปรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ(Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง จูงใจให้กับคนที่ชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมีอยู่ ๕ ประการคือ

๑) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคล สามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มของงาน

๒) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา เพื่อ ผู้มาขอรับการปรึกษา หรือจากบุคคลในองค์กร การยอมรับนี้ รูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้



กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ความสำเร็จในงานด้วย

๓) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องการอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถเริ่มได้ตั้งแต่ต้น จนจบแต่เพียงผู้เดียว

๔) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่ตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๕) ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน(Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค่าจูนมีดังนี้

๑) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในองค์การนั้นเป็นที่พอใจของพนักงานที่ทำงาน

๒) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่งภายในองค์การแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าทางทักษะในวิชาชีพ

๓) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter Personal Relations with Superior and Peers) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

๔) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติมีศักดิ์ศรี

๕) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

๖) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพกายภาพของงาน เช่นแสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ



๓) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผล ที่บุคคลได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ จากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในหน้าที่แห่งใหม่

๔) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคง ในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

๕) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

๑. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญคือ

๑.๑ ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาากาศ ยารักษาโรค

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๑.๓ ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน



๑.๔ ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

๑.๕ ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

๒. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

ไพโรพนา ศรีเสน (๒๕๔๔) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ สันติพันธ์ (๒๕๔๖) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้ง



ยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (๒๕๓๕) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย ๑๐ ประการ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (dependability)

๒. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

๓.๑ สามารถในการสื่อสาร

๓.๒ สามารถในการบริการ

๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก

๔.๒ ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป

๔.๓ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

๔.๔ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๕ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย



- ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- ๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- ๗. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- ๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- ๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- ๑๐. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - ๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - ๑๐.๓ การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (๒๐๐๐) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ ๔ ประการ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- ๑.๑ สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ



๑.๒ บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

๑.๓ เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

๑.๕ สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

๑.๖ ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๖๘) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

๑. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
๒. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
๓. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
๔. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
๕. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด



จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการ นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมี หน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุป ความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือ คนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman (๑๙๙๑) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดย วัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ ๕ ปัจจัย โดยมี รายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัย

ความหมาย

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
๒. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
๓. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบ ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
๔. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
๕. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

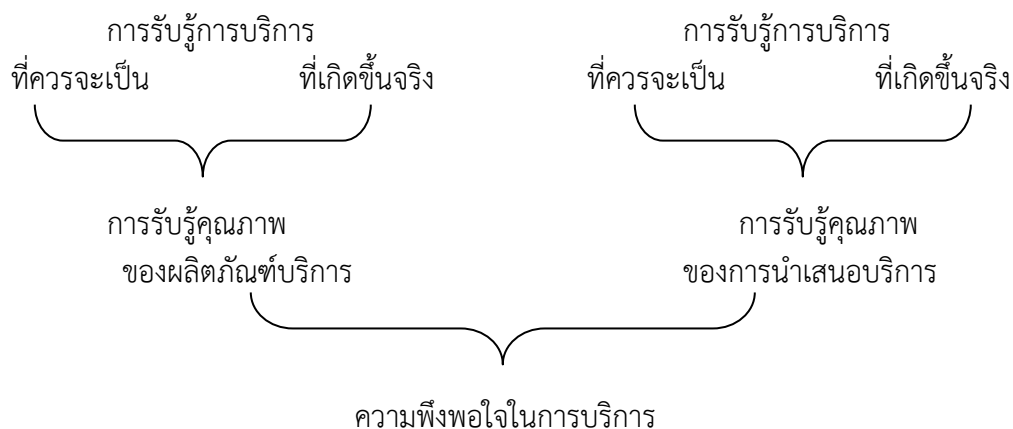
ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละ สถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการ บริการมีองค์ประกอบ ๒ ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ ๘-๑๕, ๒๕๔๕) คือ



๑. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่เราจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับการบริการตามที่ตั้ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



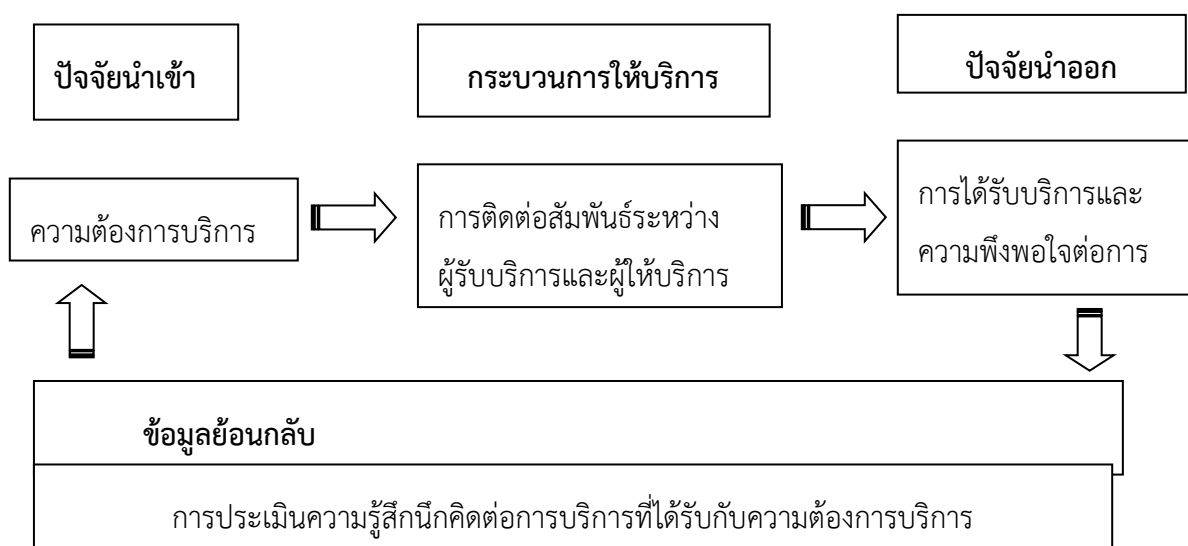
ภาพที่ ๑: องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ



ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)



ภาพที่ ๒: กระบวนการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความ



ประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพื่อวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ



2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

๓.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกิจ อริญนารถ (๒๕๔๔) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๖ หมู่บ้าน จำนวน ๑๘๐ คน ผลการวิจัย มีดังนี้

๑. การพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งจากการวิเคราะห์รายข้อพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจในเรื่องการจัดตลาดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค และการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลมากกว่าด้านอื่น

๒. การพัฒนาท้องถิ่นในด้านสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่การส่งเสริม การศึกษาด้านอาชีพของประชาชน พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสนใจในการปฏิบัติ มากกว่าด้าน อื่น ๆ

๓. ด้านการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ การดูแลสิ่งแวดล้อมในหมู่บ้าน การสนับสนุนสาธารณสุขตำบลในการป้องกันโรคติดต่อและการกำจัดโรคติดต่อ

๔. การพัฒนาท้องถิ่นด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ การจัดการด้านผังเมืองหมู่บ้าน การพัฒนาถนนและทางสัญจรในหมู่บ้าน การจัดหาแหล่งเพื่ออุปโภคบริโภค



๕. การพัฒนาท้องถิ่นด้านการเมืองและการบริหาร พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการเลือกตั้งวุฒิสมาชิกวุฒิสภา การเลือกตั้งสภาและการเลือกตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

๖. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างหมู่บ้านต่อการ พัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ประชาชนจะอาศัยอยู่หมู่บ้านแต่ผลการพัฒนาท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

สุภาวดี สีนสายอ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีตามแผนพัฒนาเทศบาลทั้ง ๕ สาขา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้างกับความคิดเห็นของประชาชนในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าช้างมีระดับความคิดเห็นในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้างใน ๕ สาขา ประกอบด้วย สาขาพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน สาขาพัฒนาสิ่งแวดล้อม สาขาพัฒนาสังคม สาขาพัฒนาเศรษฐกิจ และสาขาพัฒนา การเมือง การบริหารอยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในสาขาพัฒนา สิ่งแวดล้อมเป็นอันดับหนึ่ง สาขาพัฒนาการเมือง การบริหาร เป็นอันดับสอง และสาขาพัฒนาเศรษฐกิจและสาขาพัฒนาโครงสร้าง เป็นอันดับสาม ด้านการเปรียบเทียบพบว่าปัจจัยที่ทำการศึกษา ๗ ปัจจัย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีเพียง ๖ ปัจจัยที่มีระดับการประเมิน ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง

เจษฎา จันทบุรณันท์ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษพบว่า ในภาพรวมด้านการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตอำเภอสอยดาว มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยให้ด้านการอำนวยความสะดวกมาเป็นอันดับที่หนึ่ง ด้านการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว ทั้ง ๔ ด้านกับปัจจัยในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มประชากร รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ มีเพียงด้านประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความคิดเห็นต่อการการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อ



การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงกว่าเทศบาลอื่น จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส กลุ่มทางสังคม และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอต่างที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบ ด้านการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว ที่แตกต่างกัน

คุณฐนัท อนันต์สินชัย (๒๕๔๗) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้ง อำเภอเขวาสี จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษา พบผู้มีสิทธิเลือกตั้งส่วนใหญ่เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้ง มีประสิทธิภาพหรือความสามารถในการบริหารจัดการ ทั้ง ๖ ด้าน คือ ด้านการบริการบุคลากร ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการให้บริการประชาชน และด้านจริยธรรมของบุคคล ส่วนด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้งมีประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถในการบริหารจัดการไม่มากนัก ซึ่งโดยสรุปผลจากการศึกษามีประโยชน์ในทางปฏิบัติ คือ ทราบความคิดเห็นของประชาชนเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และทางวิชาการ คือก่อให้เกิดความรู้ หรือการค้นพบซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้ง ยังสามารถนำไปปรับใช้กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงได้

คุณวุฒิ ไชยคาภา (๒๕๔๗) ได้ศึกษาการดำเนินงานตามบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า มีการดำเนินงานตามบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ เสนอการตบแต่งภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ๕ ด้าน คือ ด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน ที่สาธารณะและกำจัดขยะมูลฝอย ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านการคุ้มครองและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เยาวภา ถิ่นชัยภูมิ (๒๕๔๗) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการได้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไผ่ ในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนาโครงการ



สร้างพื้นฐานการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาด้านแหล่งน้ำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ซึ่งประชากรในท้องถิ่น ยังมีความต้องการที่จะให้มีการพัฒนาท้องถิ่นในหลาย ๆ ด้านควบคู่กันไป โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจ และด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องพัฒนาและสูงมากขึ้น เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนอย่างแท้จริง

ณทพงษ์ วิยะรัตน์ (๒๕๔๘) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ บริหารงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลข้างคอก อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง เพศชายและเพศหญิง ผู้มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ บาท และต่ำกว่ากับผู้ มีรายได้ ๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีความคิดต่างกัน ผู้มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีอายุระหว่าง ๓๐-๑๘ ปี และ ๓๑-๕๙ ปี อาชีพเกษตรกร และค้าขาย พนักงานบริษัท ห้างร้าน โรงงานอุตสาหกรรม และรับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นไม่ต่างกัน

วิสูตร จงชวนิชย์ (๒๕๔๙) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบรือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาและ ระวังโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาของท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านการ รักษาความสะอาด ของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ และด้านการ ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของเทศบาลตามกฎหมายและนโยบายของรัฐประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรือทั้ง โดยรวมและรายด้าน ๙ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เฉลิมชัย ภูแล่นหยุด (๒๕๕๐) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การได้บริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอ ยางตลาด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อการระดมบทบาทหน้าที่ของดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมากและ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ๕ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รองลงมา คือ ด้านการบำรุงรักษาสีลปะประเพณีจากภูมิปัญญา ท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านป้องกันโรคและระงับ โรคติดต่อ และด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การดำเนินการระดับปานกลาง ๓ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก



มากไปน้อย คือ การรักษาความสะอาดทางเดินของถนน ทางน้ำ และที่สวนสาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล รองลงมา และมีความใกล้เคียงเท่ากัน คือด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก และด้านการคุ้มครองดูแลและ บำรุงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตอำเภออย่างตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ดำรงตำแหน่ง แตกต่างกันต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมไม่แตกต่างกัน สถิติที่ระดับ .๐๕

วาสนา วสิกรณ์ (๒๕๕๐) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการผลดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ๕ ด้าน ผลการวิจัยพบว่า ๑) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านสภาพโครงการสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน สภาพเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และด้านการเมืองการบริหาร มีความพึงพอใจ ต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ๒) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามสภาพของประชาชน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ๓) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ๔) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจำแนกตามวุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน และจำแนกตามถิ่น ที่อยู่อาศัยโดยรวม รายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสภาพโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสภาพสังคม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จิตรลัดดา ถิ่นสำราญ (๒๕๕๑) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อ การดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรี เชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ, (๒๕๖๐) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ



เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๔) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ใน ระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕) ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕) ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒) ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)

อมรรัตน์ บุญภา (๒๕๕๗) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๖๑) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๑๐๕ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๘๐ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๒๖.๖๑ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๒๙.๐๕ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๒.๕๓ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวร้อยละ ๒๘.๗๘ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนนานกว่า ๕ ปี ร้อยละ ๔๔.๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๗๙๖$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๓ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๕ (มากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป)



อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพร้ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโพร้ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพร้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๙ ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่าประชาชนในหมู่ที่ ๓ และหมู่ที่ ๔ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพร้ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ และ ๓.๕๙ ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ ๑ และหมู่ที่ ๒ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโพร้ง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ และ ๓.๓๙ ตามลำดับ

ชาญณรงค์ ธนะมูล (๒๕๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิ์ เลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในภาพรวม ระดับกลาง แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายกิจกรรมก็จะพบ ระดับพึงพอใจในกิจกรรมเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนพึงพอใจสูง และกลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนพึงพอใจปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริการดังกล่าว ได้แก่ ความเพียงพอของการจัดบริการ ทัศนคติในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมในการให้บริการ นอกจากนี้ในการศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลพบว่า มาตรการที่มีความสำคัญใน ๓ ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาลให้ทั่วถึง การจัดบริการให้รวดเร็วขึ้น ๕ และการจัดทำไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง

วรุณี เชาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (๒๕๕๙) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ๑) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒)ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงาน



ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน เมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน ๓) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรีใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

บรรเทา ไชยโคตร (๒๕๕๙) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม, ด้านโครงสร้างพื้นฐาน, ด้านการเมืองและการบริหารและด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ๒) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ๓) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรส่งเสริม ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่างๆ ควรมีการอบรมและให้ความรู้ในการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน และควรมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ

ปิยณัฐ จันทรเกิด (๒๕๖๐) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ๒) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของ ประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๑ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕



จากทฤษฎีและแนวคิดตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างกรอบแนวคิด ในการดำเนินการประเมินต่อไป

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ประเภทของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด ๓ ประเภท อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไปดังมีรายละเอียดดังนี้ (มรุต วันทนากร และ ดร.ณิ หมั่นสมศรี, ๒๕๖๐)

เทศบาลนคร

เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนครจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทยโดยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร เทศบาลนครประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี (หรือนายกเทศมนตรี) แล้วแต่กรณี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ ๒๔ คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คน นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่แตกต่างไปจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลอีกด้วย

เทศบาลเมือง

เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทยโดยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เทศบาลเมืองประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ ๑๘ คน และมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

เทศบาลตำบล

เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล (เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร) เทศบาลตำบลประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ ๑๒ คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน



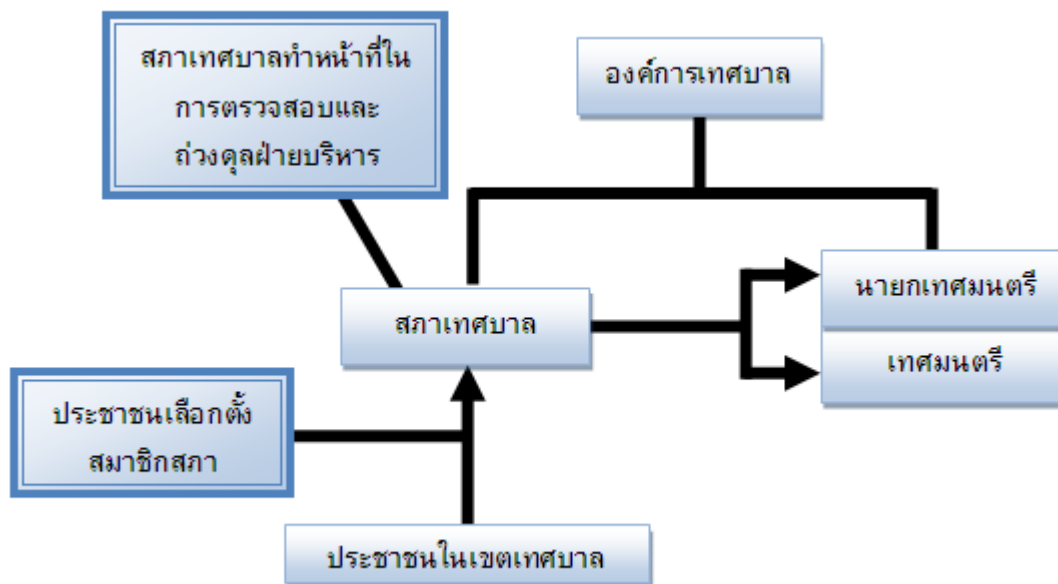
โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี

เดิมก่อนปี พ.ศ. ๒๕๔๓ เทศบาลในประเทศไทยมีเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ในปัจจุบันภายหลังปี พ.ศ. ๒๕๔๓ เป็นต้นมา กฎหมายได้เปิดโอกาสให้เทศบาลมีรูปแบบเพิ่มขึ้นได้อีก รูปแบบหนึ่งก็คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ซึ่งเทศบาลใดจะใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือ เทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเทศบาลอย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้ง เป็นผลให้เทศบาลคงเหลือเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นจุดสิ้นสุดเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี

สำหรับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี มีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบคณะเทศมนตรี คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างในรูปแบบสภา กับ ฝ่ายบริหาร กล่าวคือ มีการแยกฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติออกจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ ฝ่ายบริหาร(ในที่นี้หมายถึงนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี) มาจากการเลือกของสภาเทศบาล และสภาเทศบาลยังมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารได้อย่างใกล้ชิด และในบางกรณีอาจกำหนดการดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารได้

มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล” ขณะเดียวกันก็กำหนดสถานะของนายกเทศมนตรีให้เป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาล โดยมีเทศมนตรีเป็นผู้ช่วย กฎหมายยังได้กำหนดผู้ที่มีคุณสมบัติของนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีไว้ด้วยว่าต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นั่นก็หมายถึง นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีจะทำหน้าที่ในสองสถานะ คือ สถานะของฝ่ายบริหารและสถานะของสมาชิกสภาเทศบาล ดังนั้น ความเกี่ยวพันกันของฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาจึงมีอยู่อย่างใกล้ชิด โดยสรุป โครงสร้างและรูปแบบความสัมพันธ์ของคณะเทศมนตรีกับสภาเทศบาล มีดังรูปข้างล่างดังนี้



ภาพที่ ๓: โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี กับ สภาเทศบาล

จากแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ที่ “สภาเทศบาล” เพราะสภาเทศบาลทำหน้าที่ในการเลือกฝ่ายบริหาร และในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารด้วย นอกจากนี้การดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารก็ขึ้นอยู่กับฝ่ายสภาด้วยเช่นกัน

โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี

สำหรับโครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้น มีโครงสร้างหลักที่คล้ายกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารของเทศบาลกับฝ่ายสภาเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หัวหน้าฝ่ายบริหาร(นายกเทศมนตรี) และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงทั้งคู่ และในขณะเดียวกัน นายกเทศมนตรีสามารถมี “ผู้ช่วย” ได้เช่นกัน แต่ผู้ช่วยของนายกเทศมนตรีในรูปแบบนี้จะไม่เรียกว่า “เทศมนตรี” แต่จะเรียกว่า “รองนายกเทศมนตรี” ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีจะมีได้เท่าใดขึ้นอยู่กับขนาดของเทศบาลตามที่ได้อธิบายไปแล้วข้างต้น

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาล เป็นไปด้วยความท่างเห็นเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี กล่าว คือ ความสัมพันธ์มีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) นายกเทศมนตรีจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล



(๒) รองนายกเทศมนตรีมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี

(๓) รองนายกเทศมนตรีจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล

จากความสัมพันธ์ทั้ง ๓ ด้านดังกล่าว ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างสภาเทศบาลกับฝ่ายบริหารห่างเหินกัน มีการแบ่งแยกฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาออกจากกันอย่างชัดเจน และต่างมีสถานะเพียงสถานะเดียวคือถ้าไม่เป็นฝ่ายบริหารก็ต้องเป็นฝ่ายสภาเทศบาล ซึ่งผิดกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีที่นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีจะมีสถานะเป็นสมาชิกสภาเทศบาลด้วยเช่นกัน

บทบาทหน้าที่ของสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี/นายกเทศมนตรี

๑) หน้าที่ของสภาเทศบาล

สำหรับหน้าที่ของสภาเทศบาลโดยหลักการแล้ว มีสำคัญ ๔ ประการ ได้แก่

(๑) หน้าที่ในการเลือกฝ่ายบริหาร

(๒) หน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล

(๓) หน้าที่ในการออกเทศบัญญัติ และ

(๔) หน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลฝ่ายบริหาร

สำหรับหน้าที่แรก คือ หน้าที่ในการเลือกตั้งฝ่ายบริหารนั้น สภาเทศบาลจะทำหน้าที่ในการเลือกนายกเทศมนตรี และเทศมนตรีด้วยเสียงข้างมากของสภาเทศบาล ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวนี้จะไม่มีในเทศบาลที่ใช้รูปแบบนายกเทศมนตรี เพราะหน้าที่ดังกล่าวนี้จะถูกกระทำโดยประชาชนในเขตเทศบาลแทน

หน้าที่ในประการที่สอง คือ หน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น เป็นหน้าที่โดยทั่วไปของผู้แทนประชาชนอยู่แล้ว เช่น รับฟังปัญหา ความต้องการ ความเดือดร้อน ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชนในเทศบาล แล้วนำข้อเรียกร้องเหล่านั้นเสนอต่อฝ่ายบริหารให้ฝ่ายบริหารดำเนินการแก้ไขให้ หรือในบางเรื่องที่สมาชิกสภาเทศบาลสามารถกระทำตัวเอง สมาชิกสภาเทศบาลก็จะดำเนินการแก้ไขได้เลย หรือหากในบางเรื่องอยู่เกินขอบเขตอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการได้ สมาชิกสภาเทศบาลก็จะทำหน้าที่ในการประสานไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป การดำเนินการเพื่อให้ฝ่ายบริหารกระทำตามข้อเรียกร้องของตนนั้น อาจกระทำได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การทำหนังสือยื่นแสดงปัญหาของประชาชนในเทศบาลผ่านไปยังนายกเทศมนตรี เป็น



ต้น และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวของตัวคุณกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ เป็นต้น

หน้าที่ในประการที่สาม คือ หน้าที่ในการออกกฎหมายหรือเทศบัญญัติ หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ที่ชัดเจนที่สุดในการทำงานของสภาเทศบาล กล่าวคือ สภาเทศบาลทำหน้าที่เป็นองค์กรทางนิติบัญญัติในเทศบาล ทำหน้าที่ในการพิจารณา กลั่นกรอง และอนุมัติกฎหมายต่าง ๆ ว่าควรบังคับใช้ในเขตเทศบาลหรือไม่ อย่างไร และเมื่อพิจารณาจนอย่างรอบคอบแล้ว สมาชิกสภาเทศบาลจึงจะมีมติเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบในร่างเทศบัญญัติเพื่อบังคับใช้เป็นเทศบัญญัติต่อไปหรือไม่ หน้าที่ในประการนี้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ ที่กำหนดว่า “เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทกฎหมาย...”

และหน้าที่ในประการสุดท้าย คือ หน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารนั้น สภาเทศบาลมีวิธีการในการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างน้อย ๓ วิธีได้แก่

๑.๑) การตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหาร

เพื่อให้ฝ่ายบริหารตอบกระทู้ที่ตนเห็นว่าเป็นปัญหาและให้ฝ่ายบริหารชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแนวทางเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ดังมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๖

๑.๒) การตรวจสอบการทำงานโดยคณะกรรมการสามัญและคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล คณะกรรมการสามัญและวิสามัญของสภาเทศบาล มีหน้าที่หลักในการกระทำการใดๆ ตามที่สภามอบหมายให้ดำเนินการ เช่น สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ศึกษาถึงความเป็นไปได้ หรือลงไปเก็บข้อมูลในพื้นที่เทศบาล เป็นต้น และเมื่อได้ดำเนินการไปเช่นไร กรรมการดังกล่าวต้องรายงานผลการดำเนินงานนั้นให้สภาเทศบาลรับทราบด้วย

การดำเนินงานของคณะกรรมการในลักษณะเช่นนี้ ก็คือ การตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารในลักษณะหนึ่งด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น หากสภาเทศบาลไม่เห็นด้วยกับการทำงานของฝ่ายบริหาร สภาเทศบาลอาจจะตั้งคณะกรรมการวิสามัญเพื่อศึกษาและพิจารณาว่าในประเด็นดังกล่าว ควรมีแนวทางในการตัดสินใจหรือดำเนินการอย่างไร ตลอดจนสามารถเรียกให้ฝ่ายบริหารมาชี้แจงว่าเหตุใดฝ่ายบริหารจึงตัดสินใจเช่นนั้น ซึ่งหากฝ่ายบริหารไม่สามารถชี้แจงให้คณะกรรมการดังกล่าวเข้าใจหรือไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างชัดแล้ว ผลเสียย่อมเกิดแก่ตัวผู้บริหารเอง และอาจมีผลในการเลือกตั้งครั้งต่อไป มาตรา ๓๒ วรรค ๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ ซึ่งกฎหมายได้เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิเข้ามาช่วยฝ่ายบริหารตัดสินใจ

ประเด็นที่สำคัญต่อเทศบาลได้ง่ายขึ้น ซึ่งการให้ความเห็นของประชาชนนี้จะสามารถกระทำได้อีกก็ต้องได้รับการเสนอจากสมาชิกสภาเทศบาลเสียก่อน

๒) หน้าที่ของนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี ตามกฎหมายได้กำหนดหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ดังนี้

(๑) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติและนโยบาย

(๒) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(๓) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

(๔) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(๕) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

ลักษณะการใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงนี้แตกต่างจากการใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในรูปแบบคณะเทศมนตรีในสมัยก่อน กล่าวคือ นายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงมีลักษณะการใช้อำนาจที่เด็ดขาดกว่า และเป็นผู้ใช้อำนาจแต่เพียงคนเดียว ไม่จำเป็นต้องใช้อำนาจร่วมกับรองนายกเทศมนตรี ซึ่งสามารถสร้าง “ภาวะผู้นำ” ให้แก่นายกเทศมนตรีได้มากกว่านายกเทศมนตรีในรูปแบบคณะเทศมนตรี ที่นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกของสภาเทศบาล

โครงสร้างภายในของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ ได้กำหนดเรื่องโครงสร้างภายในของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

(๑) สำนักงานปลัดเทศบาล

(๒) ส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลและส่วนราชการอื่นในข้างต้น ให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย นอกจากนี้ กระทรวงมหาดไทย โดย



เทศบาล (ก.ท.) ยังได้ประกาศกำหนดการแบ่งโครงสร้างส่วนราชการในเทศบาล ให้เทศบาลมีการแบ่งส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

(๑) สำนักปลัดเทศบาล

(๒) กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

(๒.๑) ส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือกอง

- การคลัง
- การช่าง
- การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- การศึกษา
- วิชาการและแผนงาน
- สถิติการสังคม

(๒.๒) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้ในประกาศดังกล่าว ยังได้กำหนดรายละเอียดและหลักเกณฑ์ในการแบ่งส่วนราชการไว้เพิ่มเติม ดังนี้

ก. เทศบาลอาจเปลี่ยนแปลงส่วนราชการต่าง ๆ (ที่เป็นสำนักหรือกอง) ได้ตามความ จำเป็นและเหมาะสมของเทศบาล ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) และต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของคณะกรรมการกลาง เทศบาลกำหนด (ก.กลาง เทศบาล)

ข. สำนักปลัดเทศบาลมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนัก กอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ

ค. สำนัก กอง หรือ ส่วนราชการให้มีหน้าที่ตามที่เทศบาลกำหนด โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.)

ง. การแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักปลัด สำนัก กอง หรือส่วนราชการให้กำหนดเป็นประกาศเทศบาล โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเทศบาล (ก.ท.จ.)

จ. การจัดตั้ง การปรับปรุง การรวมหรือยุบส่วนราชการ ให้เทศบาลพิจารณาเสนอความเห็นและพิจารณา
อัตรากำลัง การจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกันแล้วเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาล พิจารณาให้ความ
เห็นชอบ

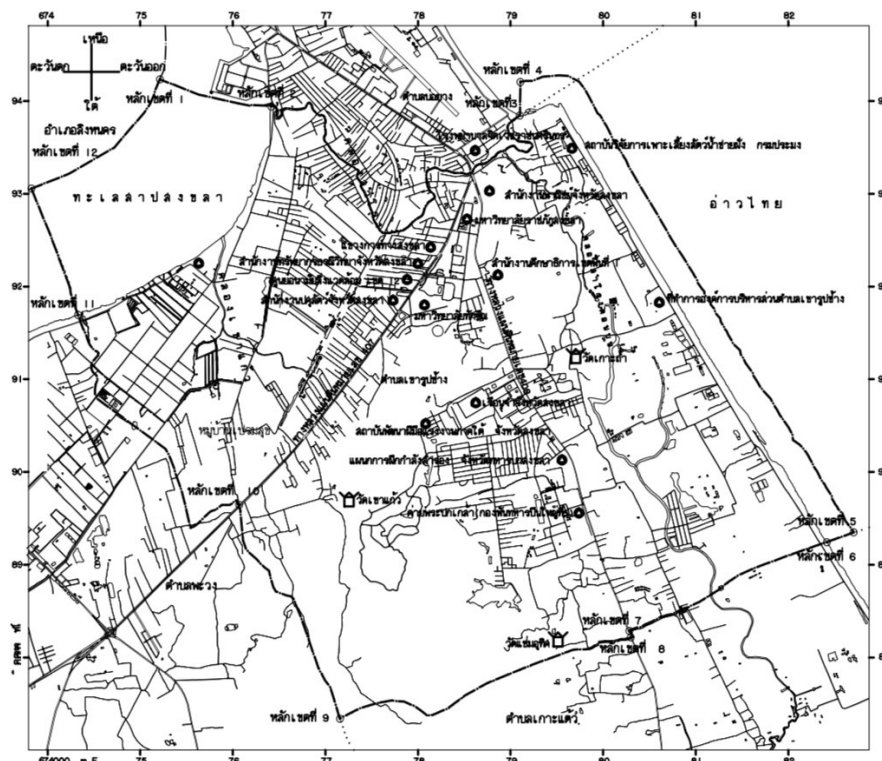
๓.๔ ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของตำบล (แผนที่ประกอบ)

ตำบลเขารูปช้าง ตั้งอยู่ในตอนกลางของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีลักษณะกึ่งชุมชนเมือง
ระยะทางห่างจากศาลากลางจังหวัดสงขลาประมาณ ๕ กิโลเมตร



ภาพที่ ๔: ที่ตั้งตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา



๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลเขารูปช้างมีสภาพเป็นพื้นที่เป็นเชิงเขา ด้านตะวันตกตอนล่างเป็นที่ราบ ด้านตะวันออกติดกับฝั่งอ่าวไทย โดย

ทิศเหนือ	จด	เทศบาลนครสงขลา
ทิศใต้	จด	เทศบาลตำบลเกาะแก้วและเทศบาลตำบลพะวง
ทิศตะวันออก	จด	อ่าวไทย
ทิศตะวันตก	จด	ทะเลสาบสงขลา

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลเมืองเขารูปช้างตั้งอยู่ในเขตอิทธิพลของมรสุมเมืองร้อน มีลมมรสุมพัดผ่าน คือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ จากการพัดผ่านของลมมรสุมที่มีแหล่งกำเนิดจากบริเวณแตกต่างกัน ทำให้ในพื้นที่มี ๒ ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ระยะนี้เป็นช่วงว่างระหว่างฤดูมรสุมหลังจากสิ้นสุดมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหรือฤดูหนาวแล้ง อากาศจะเริ่มร้อนและมีอากาศร้อนจัดที่สุดในเดือนเมษายน

ฤดูฝน แบ่งออกเป็น ๒ ระยะ

- ฤดูฝน จากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ฝนเคลื่อนตัวมาจากด้านตะวันตก (ทะเลอันดามัน ส่วนมากฝนตกในช่วงบ่ายถึงค่ำ ปริมาณและการกระจายของฝนจะน้อยกว่าช่วงมรสุมตะวันออกเฉียง

- ฤดูฝน จากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ฝนเคลื่อนตัวมาจากด้านตะวันออก (อ่าวไทย) ฝนจะตกชุกหนาแน่น

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินตำบลเขารูปช้าง แบ่งออกได้ ๔ กลุ่ม ดังนี้

- ๑) กลุ่มดินขาว
- ๒) กลุ่มดินเหมาะสมปลูกยางพารา



๓) กลุ่มดินพื้นที่ภูเขา

๔) กลุ่มดินพื้น

ที่มา : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเกษตร ปี ๒๕๖๒ สำนักงานเกษตรอำเภอเมืองสงขลา

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลเมืองเขารูปช้างมีเนื้อที่ทั้งหมด ๒๗.๔๙ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑๗,๑๘๑ ไร่ แบ่งเป็น ๓ เขตเลือกตั้ง ดังนี้

ตารางที่ ๑: เขตการปกครองเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

เขตเลือกตั้ง	หมู่ที่	
เขตเลือกตั้งที่ ๑	๑	บ้านบางदान
	๒	บ้านเขาแก้ว
	๘	บ้านท่าสะอ้าน
	๙	บ้านการเคหะ
เขตเลือกตั้งที่ ๒	๔	บ้านสะพานยาว
	๕	บ้านปราบ
	๖	บ้านเหล่า
เขตเลือกตั้งที่ ๓	๓	บ้านทุ่งใหญ่
	๗	บ้านชายทะเล
	๑๐	บ้านสำโรง

๒.๒ การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองเขารูปช้างก่อนยกฐานะเมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๔ เป็นเทศบาลตำบลเขารูปช้าง ซึ่งได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างเมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๐ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างได้ยกฐานะจากสภาตำบลเมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘ ซึ่งผู้บริหารสูงสุดคนแรกในสมัยนั้นคือนายวิชัย กาลสงค์ กำนันตำบลเขารูปช้าง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารตามบทเฉพาะกาลแห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ มีสมาชิกรุ่นแรกมาจากการเลือกตั้ง จำนวน ๑๖ คน จาก ๘ หมู่บ้าน ซึ่งมีการเลือกตั้งเมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๓๘ และสมาชิกที่มาจากการแต่งตั้ง จำนวน ๙ คน ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบล รวมทั้งหมด ๒๕ คน วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๓๘ กำนันวิชัย กาลสงค์ หมดวาระการดำรงตำแหน่งเนื่องจากเกษียณอายุราชการ วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๓๘ นาย



สมศักดิ์ กาลสงค์ ได้รับการเลือกตั้งเป็นกำนันตำบลเขารูปช้าง และได้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารคนที่ ๒ ตามบทเฉพาะกาลแห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๒ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรุ่นแรกหมดวาระลง วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๔๒ มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้าง ครั้งที่ ๒ จำนวน ๑๖ คน วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๔๖ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างหมดวาระ วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๔๖ มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างครั้งที่ ๓ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๗ มีการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างครั้งแรก นายนิยม กาญจนประดิษฐ์ ได้รับการเลือกตั้งเป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๗ นาย ประสงค์ บริรักษ์ ได้รับการเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๐ องค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างได้มีการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเขารูปช้าง ส่งผลให้สมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างสิ้นสุดลง และจัดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเขารูปช้างและนายกเทศมนตรีตำบลเขารูปช้าง ในวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๐ โดยนายประสงค์ บริรักษ์ ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนให้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลเขารูปช้าง วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๔ เทศบาลตำบลเขารูปช้างได้มีการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ส่งผลให้สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตำบลเขารูปช้างสิ้นสุดลง และจัดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีเมืองเขารูปช้าง ในวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๔ โดยนายประสงค์ บริรักษ์ ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ให้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีเมืองเขารูปช้างจนถึงปัจจุบัน

รายชื่อคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

คณะผู้บริหาร

๑. นายประสงค์	บริรักษ์	นายกเทศมนตรี
๒. นายพิทักษ์	สุวรรณโณ	รองนายกเทศมนตรี
๓. นายอาวุธ	มหาสวัสดิ์	รองนายกเทศมนตรี
๔. นายจิรฤต	จิราอนุกรม	รองนายกเทศมนตรี
๔. นายวุฒิวงค์	เข้าะหมาน	เลขานุการนายกเทศมนตรี
๕. นายถนอมศักดิ์	แป๊ะเส้ง	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
๖. นายเลิศ	คชชาสุวรรณ	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี



สมาชิกสภาเทศบาล

๑. นางยุพิน	แสงมณี	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๒. นายณรารุณี	หนูเนียม	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑ (รองประธานสภา)
๓. นางวิลินรัตน์	ตติยาภรณ์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๔. นายโรจ	ชัยชูโชค	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๕. นายคณิต	ผดุงอรรถ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๖. นายณรงค์เดช	ศรีทองชื่น	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒ (ประธานสภา)
๗. จ.ส.อ.เวียง	อ่อนแก้ว	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๘. นายวิรัตน์	กาลสงค์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๙. ด.ต.เอิบ	แก้วชูเสน	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๐. นายทรงไชย	เพียรเจริญ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๑. นายวิน	มิตรณรงค์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๒. นายอะหมัด	เหมสนิท	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๓. นายไพโรจน์	รอดรัมย์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๔. นางนันทิรา	ศิริยอด	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๕. นายวิจิต	นิลปักษ์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๖. นายวิทยา	อุณหรีจันทร์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๗. นายมนัส	ศรีพิเชียร	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๘. นายสมล	รักแดง	รองปลัดเทศบาล (เลขานุการสภา)

หมายเหตุ: การมาใช้สิทธิเลือกตั้งของประชาชนในการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเขารูปช้างเมื่อวันที่ ๔ ก.ย. ๒๕๕๔ สรุปได้ดังนี้



๑. จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๒๘,๒๗๐ คน

- ผู้มาใช้สิทธิทั้งสิ้น ๑๓,๙๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๘

- ผู้ไม่ประสงค์ลงคะแนน ๖๑๖ คน และบัตรเสีย ๓๗๘ ใบ

๒. จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๒๘,๑๗๒ คน

- ผู้มาใช้สิทธิทั้งสิ้น ๑๓,๘๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๓

- ผู้ไม่ประสงค์ลงคะแนน ๗๑๓ คน และบัตรเสีย ๓๕๗ ใบ

๓. ประชากร (ประชากรประกอบอาชีพรับจ้างประมาณ ๔๐% , รับราชการ ๓๐ % , ค้าขาย ๒๐% และเกษตรกร ๑๐%)

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ - ๕ ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ตารางที่ ๒ : ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๗ – พ.ศ. ๒๕๖๑

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)									
		ปี ๒๕๕๗		ปี ๒๕๕๘		ปี ๒๕๕๙		ปี ๒๕๖๐		ปี ๒๕๖๑	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑	บ้านบางตาน	๑,๓๘๔	๑,๕๘๓	๑,๔๑๗	๑,๖๐๘	๑,๔๓๕	๑,๖๕๗	๑,๔๖๗	๑,๖๙๗	๑,๔๖๑	๑,๗๐๑
๒	บ้านเขาแก้ว	๑,๒๘๑	๑,๖๐๒	๑,๓๑๗	๑,๖๓๐	๑,๓๓๙	๑,๖๔๗	๑,๓๔๘	๑,๖๕๔	๑,๓๔๓	๑,๖๕๐
๓	บ้านทุ่งใหญ่	๒,๔๘๖	๒,๖๕๕	๒,๕๓๔	๒,๖๗๗	๒,๖๐๔	๒,๗๓๒	๒,๖๔๐	๒,๗๘๖	๒,๖๗๘	๒,๗๘๔
๔	บ้านสะพานยาว	๑,๔๑๓	๑,๔๕๘	๑,๓๙๓	๑,๔๒๒	๑,๓๘๘	๑,๔๑๑	๑,๓๖๘	๑,๓๙๙	๑,๖๐๗	๒,๔๐๒
๕	บ้านปราบ	๓,๗๙๓	๓,๖๗๖	๓,๗๙๐	๓,๖๔๙	๓,๙๒๓	๓,๗๔๑	๔,๐๒๑	๓,๘๒๓	๔,๐๘๗	๓,๙๐๓
๖	บ้านเหล่า	๑,๑๔๕	๑,๒๘๐	๑,๑๕๕	๑,๓๐๑	๑,๑๘๗	๑,๒๙๙	๑,๒๑๙	๑,๓๑๓	๑,๒๒๘	๑,๓๓๓
๗	บ้านชายทะเล	๙๑๗	๑,๐๓๐	๙๕๕	๑,๐๒๙	๙๙๐	๑,๐๕๓	๑,๐๒๐	๑,๐๘๙	๑,๐๔๓	๑,๑๒๘
๘	บ้านท่าสะอ้าน	๓,๐๒๙	๓,๓๖๗	๓,๐๖๘	๓,๔๑๙	๓,๑๓๖	๓,๔๙๘	๓,๑๖๐	๓,๕๕๘	๓,๑๙๔	๓,๕๘๖
๙	บ้านการเคหะ	๖๕๓	๘๐๙	๖๓๙	๘๐๐	๖๔๘	๗๙๙	๖๕๙	๘๒๑	๖๔๘	๘๑๓
๑๐	บ้านสำโรง	๒,๕๖๐	๓,๐๖๔	๒,๕๕๕	๓,๐๒๙	๒,๕๔๖	๓,๐๑๐	๒,๕๑๗	๒,๙๘๖	๒,๔๙๙	๒,๙๘๕
รวม		๑๘,๖๖๑	๒๐,๕๒๔	๑๘,๘๒๓	๒๐,๕๖๔	๑๙,๑๙๖	๒๐,๘๔๗	๑๙,๔๑๙	๒๑,๑๒๖	๑๙,๗๘๘	๒๒,๒๘๕
รวมทั้งสิ้น		๓๙,๑๘๕		๓๙,๓๘๗		๔๐,๐๔๓		๔๐,๕๔๕		๔๒,๐๗๓	



ตารางที่ ๓ : ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๗ – พ.ศ. ๒๕๖๑

ปี พ.ศ.	ประชากร (คน)	ประชากรที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน (คน)	คิดเป็นร้อยละที่เพิ่มขึ้น จากปีก่อน
๒๕๕๗	๓๙,๑๘๕	-	
๒๕๕๘	๓๙,๓๘๗	๒๐๒	๑.๐๐
๒๕๕๙	๔๐,๐๔๓	๖๕๖	๒.๐๐
๒๕๖๐	๔๐,๕๔๕	๕๐๒	๑.๐๐
๒๕๖๑	๔๒,๐๗๓	๑,๕๒๘	๔.๐๐

จากตารางข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๖๑ จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของประชากรไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑.๐๐ ต่อปี หรือค่าเฉลี่ยร้อยละ ๒.๐๐ ต่อปี

ตารางที่ ๔ : ข้อมูลประชากร พ.ศ. ๒๕๖๒

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่	จำนวน หลังคาเรือน	ประชากร (คน)		
		(ตร.กม)		ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านบางดาน	๓.๙๐	๑,๔๒๖	๑,๔๗๕	๑,๗๐๗	๓,๑๘๒
๒	บ้านเขาแก้ว	๒.๔๐	๑,๔๙๘	๑,๓๖๒	๑,๖๕๘	๓,๐๒๐
๓	บ้านทุ่งใหญ่	๔.๐๐	๒,๔๘๑	๒,๖๘๖	๒,๘๐๒	๕,๔๘๘
๔	บ้านสะพานยาว	๓.๑๐	๑,๔๗๒	๑,๖๐๕	๒,๓๗๐	๓,๙๗๕
๕	บ้านปราบ	๒.๙๐	๓,๓๙๙	๔,๐๖๐	๓,๙๑๖	๗,๙๗๖
๖	บ้านเหล่า	๓.๕๐	๘๘๓	๑,๒๔๐	๑,๓๕๕	๒,๕๙๕
๗	บ้านชายทะเล	๓.๓๐	๙๗๒	๑,๐๖๒	๑,๑๔๘	๒,๒๑๐
๘	บ้านท่าสะอ้าน	๒.๖๐	๓,๖๕๗	๓,๒๐๗	๓,๖๐๐	๖,๘๐๗
๙	บ้านการเคหะ	๐.๑๙	๖๑๘	๖๕๔	๘๑๗	๑,๔๗๑
๑๐	บ้านสำโรง	๑.๖๐	๓,๕๘๒	๒,๔๙๔	๒,๙๙๒	๕,๔๘๖
รวม		๒๗.๔๙	๑๙,๙๘๘	๑๙,๘๔๕	๒๒,๓๖๕	๔๒,๒๑๐

ที่มา : ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ณ เมษายน ๒๕๖๒



๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ ๕ : ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ (ปี)	ประชากร (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า ๑ ปี	๑๘๗	๑๗๗	๓๖๔
๑-๖	๑,๔๖๑	๑,๓๔๐	๒,๘๐๑
๗-๑๒	๑,๔๐๗	๑,๓๓๖	๒,๗๔๓
๑๓-๑๗	๑,๐๘๒	๑,๐๕๔	๒,๑๓๖
๑๘-๖๐	๑๒,๘๑๐	๑๔,๗๓๔	๒๗,๕๔๔
๖๑ ปี ขึ้นไป	๒,๘๘๐	๓,๗๓๐	๖,๖๑๐

ที่มา : ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ณ เมษายน ๖๒ เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

๑) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๒ แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดแหม่อุทิศ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๖
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเขาแก้ว ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒

๒) โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง

- โรงเรียนวัดเกาะถ้ำ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๔
- โรงเรียนวัดแหม่อุทิศ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๖

๓) วิทยาลัย จำนวน ๑ แห่ง

- วิทยาลัยสงขลาเทคโนโลยี ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๘

๔) มหาวิทยาลัย จำนวน ๒ แห่ง

- มหาวิทยาลัยทักษิณ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๔
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๔



๕) โรงเรียนสังกัดเทศบาล ๑ แห่ง

- โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว) ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒

๔.๒ สาธารณสุข

๑) สถานีนมแม่ประจำตำบล จำนวน ๒ แห่ง

- สถานีนมแม่ประจำตำบล (เขาแก้ว) ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒ โทรศัพท์ ๐๗๔-๔๔๘๑๖๓

- สถานีนมแม่ประจำตำบล (การเคหะสงขลา) ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๙ โทรศัพท์ ๐๗๔-๓๑๔๑๔๙

๒) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จำนวน ๒ แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๕ โทรศัพท์ ๐๗๔-๓๑๔๑๔๙

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (บ้านทุ่งใหญ่) ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๔-๔๔๘๑๖๓

๔.๓ อาชญากรรม

ประชาชนย้ายเข้ามาในเขตพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดอาชญากรรมภายในพื้นที่ เช่น หมู่ที่ ๑ , ๒ , ๓, ๔ , ๖ และหมู่ที่ ๙

มีเรือนจำ ๔ แห่ง ได้แก่ เรือนจำกลางสงขลา, เรือนจำจังหวัดสงขลา, ทัณฑสถานหญิงสงขลา และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลา

๔.๔ ยาเสพติด

เนื่องจากบางหมู่บ้านขาดความเข้มแข็ง ทำให้มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ เช่น หมู่ที่ ๕

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

๑) ด้านเด็กและเยาวชน ได้มีการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนตำบลเขารูปช้าง และได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ เช่น โครงการกิจกรรมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนตำบล เขารูปช้าง

๒) ด้านผู้สูงอายุ ได้แก่ การมอบเงินสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุตามนโยบายรัฐบาล จำนวน ๔,๖๑๔ ราย

๓) ด้านคนพิการ ได้แก่ การจดทะเบียนคนพิการและให้การช่วยเหลือตามนโยบายรัฐบาล จำนวน ๘๐๕ ราย และผู้ป่วยโรคเอดส์ จำนวน ๑๙ ราย



ที่มา : ข้อมูลกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง (ทางบก ทางน้ำ ทางราง ฯ ล ฯ)

ถนนในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง แบ่งเป็น

ถนนลูกรัง จำนวน ๑๓๒ สาย

ถนนลาดยาง จำนวน ๑๖๐ สาย

ถนนคอนกรีต จำนวน ๒๓๓ สาย

มีถนนสายหลัก ๕ สาย คือ

- ๑) ถนนกาญจนวนิช
- ๒) ถนนสงขลา-นาทวี
- ๓) ถนนเก้าเส้ง-จะนะ (สายใหม่ชายทะเล)
- ๔) ถนนสามสิบลเมตร
- ๕) ถนนติณสุลาลัย

๕.๒ การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน

๕.๓ การประปา

มีประปาใช้ครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน

๕.๔ โทรศัพท์

มีโทรศัพท์ใช้ครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีที่ทำการไปรษณีย์เก้าเส้ง , ที่ทำการไปรษณีย์หน้าค่ายกองพันทหารปืนใหญ่ที่ ๕ และสถานีเคเบิลได้นำชลิ ๒ สงขลา



มีสถานีวิจัยชุมชน ๔ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยทักษิณ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สวนสัตว์สงขลา และวิทยาลัยสงขลาเทคโนโลยี

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ตารางที่ ๖: พื้นที่ทำการเกษตรใน ๑๐ หมู่บ้าน เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ทั้งหมด (ไร่)	พท.ทำ การเกษตร (ไร่)	พท.ปลูก ยางพารา (ไร่)	พท.ปลูก มะพร้าวผล แก่ (ไร่)	พท.ปลูก มะพร้าว อ่อน (ไร่)	พท.ปลูก มังคุด (ไร่)
๑	บ้านบางदान	๒,๔๓๗.๕๐	๕๕๙	๕๑๕	๓๒	๑๑	๑
๒	บ้านเขาแก้ว	๑,๕๐๐	๒	-	-	๒	-
๓	บ้านทุ่งใหญ่	๒,๕๐๐	๓๕	-	๒๐	๑๕	-
๔	บ้านสะพานยาว	๑,๙๓๗.๕๐	๓๙	๓๐	๒	๗	-
๕	บ้านปราบ	๑,๘๑๒.๕๐	๖๓	๕๗	๑	๕	-
๖	บ้านเหล่า	๒,๑๘๗.๕๐	๑๔๑	๑๐๖	๑๑	๒๔	-
๗	บ้านชายทะเล	๒,๐๖๒.๕๐	๑๐	-	๗	๓	-
๘	บ้านท่าสะอ้าน	๑,๕๒๕	๑	-	-	๑	-
๙	บ้านการเคหะ	๑๑๘.๗๕	-	-	-	-	-
๑๐	บ้านสำโรง	๑,๑๐๐	-	-	-	-	-
รวม		๑๗,๑๘๑	๘๕๐	๗๐๘	๗๓	๖๘	๑

ที่มา : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเกษตร ปี ๒๕๖๒ สำนักงานเกษตรอำเภอเมืองสงขลา

๖.๒ การประมง

ตารางที่ ๗: การทำประมงใน ๑๐ หมู่บ้าน เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดปลาน้ำจืด (บ่อ)	ชนิดปลาในกระชัง (บ่อ)
๑	บ้านบางदान	๓	-
๒	บ้านเขาแก้ว	-	-
๓	บ้านทุ่งใหญ่	-	๑
๔	บ้านสะพานยาว	-	-
๕	บ้านปราบ	๑	-
๖	บ้านเหล่า	-	-



หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดปลาน้ำจืด (บ่อ)	ชนิดปลาในกระชัง (บ่อ)
๗	บ้านชายทะเล	-	-
๘	บ้านท่าสะอ้าน	-	-
๙	บ้านการเคหะ	๑	-
๑๐	บ้านสำโรง	-	-
รวม		๕	๑

ที่มา : ข้อมูลการปศุสัตว์และการประมง ปี ๒๕๖๒ สำนักงานเกษตรอำเภอเมืองสงขลา

๖.๓ การปศุสัตว์

ตารางที่ ๘: การทำประมงใน ๑๐ หมู่บ้าน เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	โค (ตัว)	แพะ (ตัว)	ไก่พื้นเมือง (ตัว)
๑	บ้านบางดาน	๖๕	-	๒๕๐
๒	บ้านเขาแก้ว	-	-	๗๐
๓	บ้านทุ่งใหญ่	๗	-	๘๐
๔	บ้านสะพานยาว	๖	๓	๓๐
๕	บ้านปราบ	๒๐	-	๖๐
๖	บ้านเหล่า	๓๐	-	๑๐๐
๗	บ้านชายทะเล	๑๐	-	๑๑๐
๘	บ้านท่าสะอ้าน	-	-	๑๑๕
๙	บ้านการเคหะ	-	-	๒๐
๑๐	บ้านสำโรง	-	-	-
รวม		๑๓๘	๓	๘๓๕

ที่มา : ข้อมูลการปศุสัตว์และการประมง ปี ๒๕๖๒ สำนักงานเกษตรอำเภอเมืองสงขลา

๖.๔ การบริการ

๑) ธนาคาร จำนวน ๑๔ แห่ง คือ สาขานกนกกาญจน์วนิช (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารออมสิน, ธนาคารอิสลาม, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, ธนาคารเอสเอ็มอี แบงก์) สาขาห้างโลตัสสงขลา (ธนาคารออมสิน, ธนาคารธนชาติ, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย) และสาขาสงขลานครินทร์ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร)



๒) โรงแรมและรีสอร์ท จำนวน ๑๑ แห่ง (โรงแรมสงขลาพาเลซ, เขาแก้วรีสอร์ท, แก้วแสงรีสอร์ท, ท่าสะพานรีสอร์ท, ดี ปี รีสอร์ท, สบายสบายรีสอร์ท, วังช้างการ์เด้นท์ฮิลล์, บี แบรินด์ โฮเทล , ภูริตารีสอร์ท , โรงแรมพิพัฒน์พงษ์และโรงแรมเลอสิริ)

๓) ปั๊มน้ำมัน จำนวน ๕ แห่ง (ข้างแก้วปิโตรเลียม, บริษัทวี เค ออย จำกัด, พี ที ปิโตรเลียม เอ็ม พี เอฟ ปิโตรเลียม และภูตะวันปิโตรเลียม)

๔) คลังน้ำมัน จำนวน ๑ แห่ง (บริษัทอากิแบมออย จำกัด)

๕) คลังแก๊ส จำนวน ๑ แห่ง (บริษัทสยามแก๊ส แอนด์ ปิโตรเลียมเคมีคัลส์ จำกัด)

๖) ปั๊มแก๊ส จำนวน ๓ แห่ง (ห้างหุ้นส่วนจำกัดชะมวงปิโตรเลียม และบริษัทระโนดเอ็นจีวี)

๗) ป้อมตำรวจ จำนวน ๒ แห่ง (ป้อมสำโรง และป้อมทุ่งใหญ่)

๘) โรงรับจำนำ จำนวน ๑ แห่ง (โรงรับจำนำเมืองเขารูปช้าง)

๖.๕ การท่องเที่ยว

มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๕ แห่ง

๑) สวนสัตว์สงขลา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๕ ถนนสงขลา-นาทวี

๒) เจดีย์ทวดช้าง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒ – หมู่ที่ ๔

๓) หวนายแรง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๓

๔) น้ำตกสวนตุล ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๕

๕) สวนเฉลิมพระเกียรติ ๗๒ พรรษา มหาราชินี ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๓

๖.๖ อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่

๑) บริษัทแปซิฟิกแปรรูปสัตว์น้ำ จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๒๗/๔ หมู่ที่ ๗ ถนนแก้วแสง-จะนะ

๒) บริษัทอุตสาหกรรมปลาแปซิฟิก ตั้งอยู่ที่ ๕๐ หมู่ที่ ๗ ถนนแก้วแสง-จะนะ

๓) บริษัทแสงเจริญวัฒนาการประมง ตั้งอยู่ที่ ๖๘ หมู่ที่ ๗ ถนนแก้วแสง-จะนะ

๔) บริษัทแมนเอโฟรสเซนฟูดส์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๓/๒ หมู่ที่ ๗ ถนนแก้วแสง-จะนะ

๕) บริษัท เอส เอส โฟรสเซนฟูดส์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๗๐/๕ หมู่ที่ ๓ ถนนแก้วแสง-จะนะ

๖) บริษัท เอ็น เอส โคสต์สโตร์จ จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๑๕๐/๒ หมู่ที่ ๓ ถนนแก้วแสง-จะนะ

๗) หจก.อุตสาหกรรมปลาแปซิฟิกการทักซิณ ตั้งอยู่ที่ ๘๓/๔๘ หมู่ที่ ๓ ถนนแก้วแสง-จะนะ



- ๘) บริษัทจินมารีนโปรดักส์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๑๒๐/๕ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุลานนท์
- ๙) บริษัทสุชนา ฟู้ด จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๑๑๙/๑๐ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุลานนท์
- ๑๐) หจก.ห้องเย็นเอเซียฟู้ด จำกัด ตั้งอยู่ที่ ๑๒๑/๗ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุลานนท์

๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ๑ แห่ง ได้แก่

-ห้างโลตัสสงขลา

มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ๖ แห่ง ได้แก่

- ๑) ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนวัดเขาแก้ว ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒
- ๒) ศูนย์ถ่ายทอดศิลปประดิษฐ์จากเกล็ดปลา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๒
- ๓) ศูนย์ถ่ายทอดผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๖
- ๔) ศูนย์ถ่ายทอดผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๘
- ๕) ศูนย์ถ่ายทอดการปลูกผักไร้ดิน ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๘
- ๖) ศูนย์ถ่ายทอดผลิตภัณฑ์จากก้านธูปยางและเส้นใยพืช ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๙

มีกลุ่มมวลชนจัดตั้ง ดังนี้ ลูกเสือชาวบ้าน, อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน, ตำรวจชุมชนสัมพันธ์, อาสาสมัครแกนนำสุขภาพและสิ่งแวดล้อม, ชมรมผู้สูงอายุ, ชมรมกลุ่มอาชีพ, ชมรมแอโรบิค, ชมรมเขารูปช้างชวนเดิน, ชมรมจักรยานเพื่อสุขภาพ และชมรมลีลาศ

๖.๘ แรงงาน

มีศูนย์ฝึกอาชีพระยะสั้น ๒ แห่ง ได้แก่

- ๑) สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๑๒ สงขลา ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๔
- ๒) สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ ๕

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา



ประชาชนในเขตพื้นที่ นับถือศาสนาพุทธ ๙๐ % และนับถือศาสนาอิสลาม ๑๐% มีศาสนสถานในพื้นที่ ดังนี้

- ๑) วัด จำนวน ๔ แห่ง (วัดเขมอทิศ, วัดเขาแก้ว, วัดเกาะถ้ำ และวัดเขาแก้วแสน)
- ๒) มัสยิด จำนวน ๒ แห่ง (มัสยิดบ้านปาบ และมัสยิดบ้านทุ่งใหญ่)
- ๓) บาลายเซาะ จำนวน ๒ แห่ง (บาลายเซาะบ้านทุ่งใหญ่ และบาลายเซาะข้างโรงงานแมนเอฯ)

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- ๑) โครงการส่งเสริมกิจกรรมวันออกพรรษาและตักบาตรเทโว
- ๒) โครงการส่งเสริมกิจกรรมวันลอยกระทง
- ๓) โครงการจัดงานประเพณีตักบาตรวันขึ้นปีใหม่
- ๔) โครงการจัดงานวันเด็กแห่งชาติ
- ๕) โครงการจัดงานประเพณีสงกรานต์
- ๖) โครงการส่งเสริมประเพณีถือศีลกินผักในเดือนรอมฎอน
- ๗) โครงการอนุรักษ์ประเพณีเข้าพรรษา

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นตำบลเขารูปช้าง

ตารางที่ ๙: รายชื่อภูมิปัญญา เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ประเภทภูมิปัญญา	ที่อยู่
๑	นางสาวจุฑามาศ แก้วอารีย์	หมอบีบ นวด สมุนไพร	หมู่ที่ ๑ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๒	นางสอย สุชาติ	ดอกไม้จันทร์ ดอกไม้เกล็ดปลา	หมู่ที่ ๑ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๓	นางเบญจวรรณ เดชะมาก	ดอกไม้เกล็ดปลา	หมู่ที่ ๒ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๔	นางลัดดา กุลภิญโญ	สิ่งประดิษฐ์จากวัสดุธรรมชาติจาก ลูกสำโรง รูปสัตว์ต่าง ๆ	หมู่ที่ ๕ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๕	นายกัมพล ดวงแก้ว	แต่งกลอนสด	หมู่ที่ ๕ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๖	นางวรรณิ เขียวบุญจันทร์	ร้องเพลงกล่อมเด็ก เล่นขมจีน ขนมหะลุโบราณ	หมู่ที่ ๕ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๗	นายมานิตย์ สุขกระจ่าง	หมอดึงศาลพระภูมิ ให้อาหารที่	หมู่ที่ ๖ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา



ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ประเภทภูมิปัญญา	ที่อยู่
๘	นางทัศนีย์ นิลปักข์	หมอแพทย์แผนไทย (หมอเหี้ยบยา)	หมู่ที่ ๖ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๙	นางสมศรี ทองคำ	หมอนวดแผนไทย	หมู่ที่ ๘ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๑๐	นายกรวิทย์ มาระเสนา	ผู้นำทางด้านการเกษตร โดยการน้อมนำหลักเศรษฐกิจพอเพียง	หมู่ที่ ๘ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๑๑	นางสมพร นกแก้ว	ประดิษฐ์เครื่องจักรสานจากเส้นใยธรรมชาติ	หมู่ที่ ๘ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๑๒	นางสาวพินิตา ทิพย์กองราชกูร์	หมอปรงยาสมุนไพร	หมู่ที่ ๙ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ที่มา : ข้อมูลจากกองสวัสดิการและสังคม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ดอกไม้ประดิษฐ์จากเกล็ดปลา, กระจเปาะเชือกกล้วย, ก้านธูปฤาษีและเส้นใยพืช และดอกไม้จันทร์

๘. ทรพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

๑) แหล่งน้ำตามธรรมชาติ จำนวน ๔ แห่ง

- คลองสำโรง
- คลองบางดาน
- คลองเขาแก้ว
- น้ำตกสวนตุล

๒) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น จำนวน ๕ แห่ง

- บ่อน้ำโยก ดันโพธิ์ หมู่ที่ ๑
- อ่างเก็บน้ำ สวนตุล หมู่ที่ ๕
- ฝายคลองน้ำตกสวนตุล หมู่ที่ ๕ , ฝายคลองน้ำตกสวนตุล ค่ายกองพันทหารปืนใหญ่ที่ ๕ หมู่ที่ ๕ และฝายคลองวัดแหลมอุทิศ หมู่ที่ ๖

๘.๒ ป่าไม้

ไม่มีพื้นที่ป่าไม้

๘.๓ ภูเขา

ลักษณะภูเขา มีรูปร่างลักษณะคล้ายช้าง หันหัวไปทางทิศเหนือ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของมหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา หมู่ที่ ๒ ตำบลเขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

มีคลองที่สำคัญ คือ คลองสำโรงโดยคุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์เสื่อมโทรม

๙. อื่น ๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

ความเป็นมาและตราสัญลักษณ์เทศบาลเมืองเขารูปช้าง



เจดีย์ หมายถึง สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ประชาชนให้ความเคารพศรัทธาที่ได้ปกป้องรักษาคุ้มครองให้อยู่เย็นเป็นสุข สร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ ๔

ช้าง ๒ เชือก หมายถึง บารมีของพ่อทวดช้าง คือ พ่อพลายแก้ว แม่พังงา เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำตำบลเขารูปช้าง

ประชาชน ผู้มีความศรัทธาในเจดีย์ศักดิ์สิทธิ์และพึ่งบารมีพ่อทวดช้าง

สี่เหลี่ยม หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สะท้อนถึงพลังชีวิตของชาวประชาและทำให้สิ่งมีชีวิตเจริญเติบโต

สี่เหลืง หมายถึง ความเจิดจ้าความสว่างไสว ความเชื่อใจของพลังแสงอาทิตย์ที่ให้ชีวิตกับทุกสิ่ง ที่ดีขึ้นอันนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง



บุคลากรและพนักงาน

บุคลากรของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๔๗ คน ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล

- พนักงานเทศบาล	๑๘	คน
- ลูกจ้างประจำ	๔	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๔๙	คน

กองคลัง

- พนักงานเทศบาล	๑๓	คน
- ลูกจ้างประจำ	๒	คน
- พนักงานจ้าง	๑๐	คน

กองช่าง

- พนักงานเทศบาล	๑๖	คน
- ลูกจ้างประจำ	๓	คน
- พนักงานจ้าง	๒๒	คน

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- พนักงานเทศบาล	๘	คน
- ลูกจ้างประจำ	-	คน
- พนักงานจ้าง	๔๔	คน

กองการศึกษา

- พนักงานเทศบาลและบุคลากรทางการศึกษา	๒๑	คน
- ลูกจ้างประจำ	-	คน



- พนักงานจ้าง ๑๑ คน

กองสวัสดิการสังคม

- พนักงานเทศบาล ๘ คน

- ลูกจ้างประจำ - คน

- พนักงานจ้าง ๓ คน

กองวิชาการและแผนงาน

- พนักงานเทศบาล ๙ คน

- ลูกจ้างประจำ - คน

- พนักงานจ้าง ๖ คน

ที่มา : งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล ณ พฤษภาคม ๒๕๖๒

๓.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

วิสัยทัศน์

“เทศบาลเมืองเขารูปช้างจะเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง มุ่งให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงรวดเร็วเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพประชาชนพึงตนเองได้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาในรูปแบบการบริหารจัดการที่ดี นำไปสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน”

ยุทธศาสตร์

๑. การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
๒. การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
๓. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
๔. การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๖. การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต
๗. การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ
๘. การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



๙. การส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ

๑๐. การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

เป้าประสงค์

๑. บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

๒. ชุมชนมีความเข้มแข็งประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดำรงชีวิตอย่างปกติสุข

๓. ประชาชนได้รับการด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการอย่างทั่วถึง

๔. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพ

๕. การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นได้รับการส่งเสริมและอนุรักษ์

๖. ประชาชนมีสุขภาพดี

๗. ประชาชนมีอาชีพและมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น

๘. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์และฟื้นฟู

๙. ประชาชนมีความสุขครอบคลุมมีความอบอุ่น

๑๐. องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อพัฒนาเมืองให้มีความน่าอยู่อย่างยั่งยืน

การดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ได้นำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยได้ดำเนินการโครงการ ทั้งที่ดำเนินการเองและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาให้กับพี่น้องประชาชน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ๑๐ ยุทธศาสตร์ ดังนี้ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

เทศบาลได้พัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะ และพัฒนาขีดความสามารถเพื่อให้เป็นผู้รู้ สามารถปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเทศบาลเมืองเขารูปช้าง, โครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ข้าราชการท้องถิ่น, โครงการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง, โครงการจัดงานวันเทศบาล



ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

สืบเนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เทศบาลจึงได้ให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัยและป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มต่างๆ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น โครงการสายตรวจเทศกิจเพื่อชุมชนเมืองเขารูปช้าง

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการครอบคลุมทั่วถึงและได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น โครงการก่อสร้างถนน คสล. ขอยหอพักคุณหญิง แยก ๒ ซ้ายมือ หมู่ที่ ๓ , ก่อสร้างถนน คสล. ขอยสมใจนิก หมู่ที่ ๓ , ก่อสร้างถนน คสล. พร้อมวางท่อระบายน้ำ คสล. ถนนสงขลา-นาทวี ๑๘ (ขอยแยก ๑ ซ้ายมือ) หมู่ที่ ๔ , ก่อสร้างถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ขอยประเสริฐและขอยแยก หมู่ที่ ๕ , ก่อสร้างถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ขอยจิตเจริญและขอยแยก หมู่ที่ ๕ , ก่อสร้างถนน คสล. ขอย ต.อะไหล่ยนต์ หมู่ที่ ๕ , ติดตั้งระบบไฟฟ้าโซล่าเซลล์ สวนพระยาสุนทรานุรักษ์ (เนตร ณ สงขลา) ขอย ๘ สวนตุล หมู่ที่ ๕ , โครงการก่อสร้างถนน คสล. ขอยแยกถนนสาธารณะประโยชน์ข้างศาลาเอนกประสงค์ (ขอยบ้านบอย) หมู่ที่ ๗ , ก่อสร้างถนน คสล. ถนนกลั่นประไพ หมู่ที่ ๘ และบุกเบิกถนนหินคลุกขอยพรหมประทาน แยก ๑ (ซ้าย) หมู่ที่ ๘

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

เทศบาลได้ดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในสังกัด และอุดหนุนงบประมาณให้กับโรงเรียนต่างๆ ในเขตพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมการกีฬา เสริมสร้างทักษะและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้แก่เด็ก ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนขณะเดียวกันยังมุ่งเป้าหมายไปยังกลุ่มครู บุคลากรทางการศึกษาให้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมหรือทัศนศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถตลอดจนตระหนักในประเพณีวัฒนธรรมอันดีงามในพื้นที่และอนุรักษ์ให้คงอยู่ตลอดไป ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบริหารสถานศึกษา, โครงการสนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษาในสังกัด, โครงการจัดกิจกรรมแสดงผลงานทางการศึกษา, โครงการจัดหาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ขาดแคลน, โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาจีนโรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว), โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษ โรงเรียน



เทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว), โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษ ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด, โครงการวันเด็กแห่งชาติ, โครงการส่งเสริมกิจกรรมประเพณีสำคัญทางศาสนาและวัฒนธรรม, โครงการอุดหนุนโรงเรียนวัดเกาะถ้ำ, โครงการอุดหนุนโรงเรียนวัดแถม, โครงการอุดหนุนงบประมาณมัสยิดดารุนนาอิม (มัสยิดบ้านทุ่งใหญ่) ในการจัดอบรมศีลธรรมและจริยธรรมอิสลามให้แก่เยาวชนภาคฤดูร้อน, โครงการอุดหนุนสถาบันพัฒนาการศึกษาอนุเคราะห์ และการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ ในการจัดงานวันลอยกระทง

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

เทศบาลได้ดำเนินการพัฒนาและยกระดับการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น ส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับสถาบันครอบครัว ชุมชนและสังคม ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น โครงการสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส, โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ, โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อส่งเสริมสร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น ส่งเสริมอาชีพตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลได้ดำเนินการปลูกจิตสำนึก และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมให้เด็ก เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้หันมาสนใจในทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการจัดการขยะมูลฝอยผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดปริมาณขยะมูลฝอย

ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ

เทศบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนากการท่องเที่ยว จึงเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมนันทนาการ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

เทศบาลได้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การเสริมสร้างการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เพิ่มการรับทราบข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และบูรณาการการทำงาน



ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น โครงการจัดกิจกรรมพัฒนาในเขตเมืองเขารูปช้าง และโครงการสำรวจเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขที่บ้าน



๔. ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างดังนี้ ๆ

๔.๑ วิธีการดำเนินการประเมิน

๔.๑.๑ ขอบเขตและประเด็นในการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขอบเขตในการประเมินดังนี้

๑) ขอบเขตพื้นที่ เป็นผู้รับบริการที่ในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านบางदान บ้านเขาแก้ว บ้านทุ่งใหญ่ บ้านสะพานยาว บ้านปราบ บ้านเหล่า บ้านชายทะเล บ้านท่าสะอ้าน บ้านการเคหะ และ บ้านสำโรง

๒) ขอบเขตการประเมินระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างโดยครอบคลุมในประเด็นด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาจำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการให้บริการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ๒) การเสริมสร้าง ความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ๔) การเพิ่มศักยภาพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๕) การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬาวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ๖) การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต
- ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ
- ๘) การอนุรักษ์และ ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๙) การส่งเสริมและพัฒนากิจการท่องเที่ยวสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมนันทนาการ



๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

๔.๑.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ที่มารับบริการที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างและประชาชนที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างเข้าไปให้บริการในพื้นที่ จำนวนทั้งสิ้น ๔๒,๒๑๐ คน

๒) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมิน คือ รับบริการที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างและประชาชนที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างเข้าไปให้บริการในพื้นที่ โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๕ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{42,210}{1+(42,210)(0.05)^2}$$

$$= ๓๙๖.๒๔๕$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน ๓๙๖ คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๔๐๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ) ด้วยวิธี Accidental Sampling



๔.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินได้แก่แบบสอบถาม มีข้อมูล ๒ ส่วนคือข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ท (Likert's Scale) แบ่งเป็น ๕ ระดับคือระดับมากที่สุด (๕) ระดับมาก (๔) ระดับปานกลาง (๓) ระดับน้อย (๒) และระดับน้อยที่สุด (๑) โดยออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบคิดในการประเมินและขอบเขตเนื้อหาของการประเมินและคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามปัญหา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนา

๔.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๔.๓.๑ ประเภทข้อมูลที่เก็บรวบรวม

๑) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการนำเครื่องมือที่ออกแบบไว้ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับความพึงพอใจบริการ

๒) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง และศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่นักวิชาการศึกษาไว้

๔.๓.๒ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีวิธีการดำเนินการดังนี้

๑) ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลประสานงานแจ้งพื้นที่และอำนวยความสะดวกระหว่างการเก็บข้อมูล

๒) ประชุมชี้แจงนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ รายละเอียด เครื่องมือและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่โดยใช้เครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๔.๑ วิธีการวิเคราะห์

ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Social Package for Social Science: SPSS for Windows)

๔.๔.๒ ค่าสถิติที่ใช้ในการประเมินและแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานร้อยละ ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเกณฑ์ของเบสท์ไช้ (Best, ๑๙๘๒) เพื่อจัดอันดับโดยมี หลักเกณฑ์ดังนี้



ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

๔.๕ ค่าสถิติที่ใช้

๔.๕.๑ ค่าร้อยละ ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบและคำนวณค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน

๔.๕.๒ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ใช้สำหรับการวิเคราะห์แนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของคะแนนความพึงพอใจ

๔.๕.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ การกระจายของคะแนนความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน



๕. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนะนำเสนอเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

- ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓)
- ๓) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้ และจำนวนครั้งในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐: จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๑๗๕	๔๓.๗๕
ชาย	๒๒๕	๕๖.๒๕
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๖	๙.๐๐
๒๐-๓๐ ปี	๘๗	๒๑.๗๕
๓๑-๔๐ ปี	๙๔	๒๓.๕๐
๔๑-๕๐ ปี	๘๕	๒๑.๒๕
๕๑ ปีขึ้นไป	๙๘	๒๔.๕๐



ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สถานภาพสมรส		
โสด	๑๒๔	๓๑.๐๐
สมรส	๒๒๗	๕๖.๗๕
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๔๙	๑๔.๒๕
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๙	๒.๒๕
ประถมศึกษา	๙๗	๒๔.๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๙	๑๗.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๗๙	๑๙.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๑	๑๐.๒๕
ปริญญาตรี	๙๗	๒๔.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๑๗	๔.๒๕
ข้าราชการ	๙๓	๒๓.๒๕
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๔๖	๑๑.๕๐
ลูกจ้าง	๑๒๗	๓๑.๗๕
ธุรกิจส่วนตัว	๑๐๓	๒๕.๗๕
อื่น ๆ	๑๔	๓.๕๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๖๘	๑๗.๐๐



ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๗๓	๑๘.๒๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๘๖	๒๑.๕๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๑๘	๒๙.๕๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๑๑.๒๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๐	๒.๕๐
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในหมู่ที่		
หมู่ที่ ๑	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๒	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๓	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๔	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๕	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๖	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๗	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๘	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๙	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๑๐	๔๐	๑๐.๐๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	๖.๖๙	
ค่าสูงสุด	๑๐	
ค่าต่ำสุด	๑	



ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่าง กระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มาผู้มารับบริการประมาณ ๗ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๑๐ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ซึ่งสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๑ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาประถมศึกษาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษา และกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ และ ๓.๕๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ (ตารางที่ ๑๐)

๕.๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓)

๕.๒.๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตารางที่ ๑๑: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน
ภาพรวม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๐๐	๐.๕๘๐๗	๕๙.๙๖	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๙	๐.๖๔๔๐	๖๓.๗๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๖	๐.๕๔๙๓	๕๙.๑๒	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๓๒	๐.๖๓๔๕	๖๖.๔๔	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๑๙	๐.๕๖๑๐	๖๓.๘๒	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๔	๐.๔๘๑๘	๖๖.๘๔	ปานกลาง



๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

๓.๒๔

๐.๖๒๖๙

๖๔.๗๘

ปานกลาง

๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ

๓.๒๐

๐.๕๔๐๗

๖๓.๙๒

ปานกลาง

รวม

๓.๑๘

๐.๕๗๗๓

๖๓.๕๗

ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๗ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยตัวชี้วัดด้านการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ การรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๑)

๕.๒.๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

i) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

เทศบาลได้พัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะ และพัฒนาขีดความสามารถเพื่อให้เป็นผู้รู้สามารถปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓ โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
- ✓ โครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ชำระภาษีท้องถิ่น
- ✓ โครงการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
- ✓ โครงการจัดงานวันเทศบาล



ตารางที่ ๑๒: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๑	๐.๔๓๖๙	๕๘.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๐๗	๐.๕๔๘๙	๖๑.๔๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๘๒	๐.๗๔๙๓	๕๖.๔๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๔๒	๐.๘๔๙๑	๖๘.๔๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๓๒	๐.๕๔๓๘	๖๖.๔๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๔๖	๐.๓๘๗๖	๖๙.๒๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๐๙	๐.๘๗๓๕	๖๑.๘๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๐๓	๐.๕๔๙๒	๖๐.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๑๔	๐.๖๑๗๓	๖๒.๘๐	ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๐ โดยตัวชี้วัดด้านการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้



ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๒)

ii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

สืบเนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เทศบาลจึงได้ให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัยและป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มต่างๆ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

✓ โครงการสายตรวจเทศกิจเพื่อชุมชนเมืองเขารูปช้าง

ตารางที่ ๑๓: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๒๓	๐.๕๘๗๒	๖๔.๖๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๔๘	๐.๔๘๘๕	๖๙.๖๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๐๖	๐.๓๙๙๘	๖๑.๒๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๓๓	๐.๖๕๑๕	๖๖.๖๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๔๘	๐.๓๙๘๖	๖๙.๖๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๒๘	๐.๕๗๒๙	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๓๗	๐.๕๖๙๑	๖๗.๔๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๔๒	๐.๘๗๒๐	๖๘.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๓๓	๐.๕๖๗๕	๖๖.๖๓	ปานกลาง



หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๓ โดยตัวชี้วัดด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูลโครงการ/กิจกรรม และด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดเท่ากันคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๓)

iii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการครอบคลุมทั่วถึงและได้ผ่านโครงการ/กิจกรรม มาตรฐานมากยิ่งขึ้น เช่น

✓ โครงการก่อสร้างถนน คสล. ขอยหอพักคุณหญิง แยก ๒ ซ้ายมือ หมู่ที่ ๓ , ก่อสร้างถนน คสล. ขอยสมใจนึก หมู่ที่ ๓ , ก่อสร้างถนน คสล. พร้อมวางท่อระบายน้ำ คสล. ถนนสงขลา-นาทวี ๑๘ (ขอยแยก ๑ ซ้ายมือ) หมู่ที่ ๔ , ก่อสร้างถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ขอยประเสริฐและขอยแยก หมู่ที่ ๕ , ก่อสร้างถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ขอยจิตเจริญและขอยแยก หมู่ที่ ๕ , ก่อสร้างถนน คสล. ขอย ต.อะไหล่ยนต์ หมู่ที่ ๕ , ติดตั้งระบบไฟฟ้าโซล่าเซลล์ สวนพระยาสุนทรานุรักษ์ (เนตร ณ สงขลา) ขอย ๘ สวนตุล หมู่ที่ ๕ ,โครงการก่อสร้างถนน คสล. ขอยแยกถนนสาธารณะประโยชน์ข้างศาลาเอนกประสงค์ (ขอยบ้านบอย) หมู่ที่ ๗ , ก่อสร้างถนน คสล. ถนนก้านประไพ หมู่ที่ ๘ และบุกเบิกถนนหินคลุกขอยพรหมประทาน แยก ๑ (ซ้าย) หมู่ที่ ๘



ตารางที่ ๑๔: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๐๖	๐.๗๖๖๑	๖๑.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๓๘	๐.๖๕๔๙	๖๗.๖๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๘	๐.๖๕๓๘	๕๙.๖๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๔๙	๐.๕๔๗๓	๖๙.๘๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๑๓	๐.๕๔๑๘	๖๒.๖๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๙	๐.๔๘๗๒	๖๗.๘๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๓๒	๐.๔๘๑๙	๖๖.๔๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๔๗	๐.๔๕๗๙	๖๙.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๘	๐.๕๗๓๙	๖๘.๐๕	ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๕ โดยตัวชี้วัดด้านการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ จากโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๔)



iv) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในเขต/พื้นที่ผ่านโครงการกิจกรรม เช่น

✓ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

ตารางที่ ๑๕: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๒๔	๐.๔๕๓๗	๖๔.๘๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๓๘	๐.๕๗๔๕	๖๗.๖๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๒๘	๐.๔๙๘๑	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๔๘	๐.๗๔๐๙	๖๙.๖๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๒๘	๐.๖๔๘๓	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๔๖	๐.๔๘๙๕	๖๙.๒๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๔๙	๐.๖๐๙๗	๖๙.๘๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๕๗	๐.๔๘๙๕	๗๑.๔๐	มาก
รวม	๓.๔๐	๐.๕๖๓๐	๖๗.๙๕	ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด



จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๕ โดยตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๕)

ว) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สนับสนุนการดำ เทศบาลได้ดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่เนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในสังกัด และอุดหนุนงบประมาณให้กับโรงเรียนต่างๆ ในเขตพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมการกีฬา เสริมสร้างทักษะและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้แก่เด็ก ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนขณะเดียวกันยังมุ่งเป้าหมายไปยังกลุ่มครู บุคลากรทางการศึกษาให้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมหรือทัศนศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถตลอดจนตระหนักในประเพณีวัฒนธรรมอันดีงามในพื้นที่และอนุรักษ์ให้คงอยู่ตลอดไป ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓ โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบริหารสถานศึกษา
- ✓ โครงการสนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษาในสังกัด
- ✓ โครงการจัดกิจกรรมแสดงผลงานทางการศึกษา
- ✓ โครงการจัดหาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ขาดแคลน
- ✓ โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาจีนโรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)
- ✓ โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษ โรงเรียน เทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)
- ✓ โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษ ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด
- ✓ โครงการวันเด็กแห่งชาติ
- ✓ โครงการส่งเสริมกิจกรรมประเพณีสำคัญทางศาสนาและวัฒนธรรม
- ✓ โครงการอุดหนุนโรงเรียนวัดเกาะถ้ำ
- ✓ โครงการอุดหนุนโรงเรียนวัดเข้



- ✓ โครงการอุดหนุนงบประมาณมัสยิดดารุนนาอิม (มัสยิดบ้านทุ่งใหญ่) ในการจัดอบรมศีลธรรม และจริยธรรมอิสลามให้แก่เยาวชนภาคฤดูร้อน
- ✓ โครงการอุดหนุนสถาบันพัฒนาการศึกษาอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ ในการจัดงานวันลอยกระทง

ตารางที่ ๑๖: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๖๕๙๘	๕๙.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๙	๐.๖๕๘๖	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๔	๐.๕๔๔๔	๕๘.๘๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๔๕	๐.๗๖๔๑	๖๙.๐๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๕	๐.๕๔๘๗	๖๑.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๘	๐.๔๗๘๓	๖๗.๖๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๙	๐.๖๗๔๙	๖๕.๘๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๔๓	๐.๔๘๗๒	๖๘.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๑	๐.๖๐๒๐	๖๔.๒๓	ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๓ โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อ



สาธารณะโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๓.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๖)

vi) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

เทศบาลได้ดำเนินการพัฒนาและยกระดับการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น ส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับสถาบันครอบครัว ชุมชนและสังคม ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓ โครงการสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส
- ✓ โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- ✓ โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ
- ✓ โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ ๑๗: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๔๖๗๘	๕๙.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๑	๐.๖๗๓๑	๖๒.๒๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๔	๐.๖๔๘๓	๕๘.๘๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๑๗	๐.๕๙๘๒	๖๓.๔๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๑๐	๐.๖๓๙๘	๖๒.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๔	๐.๔๗๖๙	๖๖.๘๐	ปานกลาง



๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

๓.๑๓

๐.๔๙๘๗

๖๒.๖๐

ปานกลาง

๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ

๓.๐๕

๐.๓๙๘๘

๖๑.๐๐

ปานกลาง

รวม

๓.๑๐

๐.๕๕๐๒

๖๒.๐๐

ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ โดยตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดของโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย ๓.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๗)

vii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อส่งเสริมสร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓ ส่งเสริมอาชีพตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชน



ตารางที่ ๑๘: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๘๕	๐.๘๔๒๑	๕๗.๐๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๒.๙๔	๐.๘๗๔๔	๕๘.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๘๖	๐.๔๙๘๗	๕๗.๒๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๑๗	๐.๔๘๘๙	๖๓.๔๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๑๐	๐.๗๔๕๖	๖๒.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๒๕	๐.๔๗๕๕	๖๕.๐๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๙	๐.๔๔๗๘	๖๕.๘๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๐๓	๐.๔๘๘๗	๖๐.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๐๖	๐.๖๐๗๗	๖๑.๒๓	ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๓ โดยตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๓.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๘)



viii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลได้ดำเนินการปลูกจิตสำนึก และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมให้เด็ก เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้หันมาสนใจในทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการจัดการขยะมูลฝอยผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดปริมาณขยะมูลฝอย

ตารางที่ ๑๙: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๕	๐.๔๘๒๓	๕๙.๐๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๘	๐.๖๕๔๗	๖๓.๖๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๕	๐.๓๗๖๕	๕๙.๐๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๓๒	๐.๔๖๗๘	๖๖.๔๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๑๔	๐.๖๕๔๓	๖๒.๘๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๔	๐.๔๙๘๐	๖๖.๘๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๖	๐.๕๖๔๗	๖๕.๒๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๒.๙๗	๐.๔๗๘๘	๕๙.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๑๔	๐.๕๒๒๑	๖๒.๗๘	ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด



จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๘ โดยตัวชี้วัดด้านการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย ๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ต่อโครงการ/กิจกรรม และด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๙)

ix) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ

เทศบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนากการท่องเที่ยว จึงเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและ กิจกรรมนันทนาการ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

✓ โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตารางที่ ๒๐: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๙	๐.๖๗๔๒	๕๙.๘๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๐๗	๐.๗๖๓๕	๖๑.๔๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๒	๐.๓๗๔๔	๕๘.๔๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๓๘	๐.๓๘๗๙	๖๗.๖๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๒๕	๐.๓๔๔๙	๖๕.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๕	๐.๕๖๔๓	๖๗.๐๐	ปานกลาง



๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

๓.๑๑

๐.๖๗๕๓

๖๒.๒๐

ปานกลาง

๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ

๓.๐๒

๐.๖๓๕๓

๖๐.๔๐

ปานกลาง

รวม

๓.๑๔

๐.๕๕๒๕

๖๒.๗๓

ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๓ โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๒๐)

x) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

เทศบาลได้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การเสริมสร้างการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เพิ่มการรับทราบข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓ โครงการจัดกิจกรรมพัฒนาในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
- ✓ โครงการสำรวจปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขที่บ้าน



ตารางที่ ๒๑: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๘๓	๐.๔๓๖๙	๕๖.๖๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๐๕	๐.๕๔๘๙	๖๑.๐๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๘๑	๐.๗๔๙๓	๕๖.๒๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๐๑	๐.๘๔๙๑	๖๐.๒๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๖	๐.๕๔๓๘	๖๑.๒๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๑๗	๐.๓๘๗๖	๖๓.๔๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๐๔	๐.๘๗๓๕	๖๐.๘๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๒.๙๗	๐.๕๔๙๒	๕๙.๔๐	ปานกลาง
รวม	๒.๙๙	๐.๖๑๗๓	๕๙.๘๕	ปานกลาง

หมายเหตุ: คะแนน ๔.๕๐ - ๕.๐๐ คือระดับความพอใจมากที่สุด, คะแนน ๓.๕๐ - ๔.๔๙ คือระดับความพอใจมาก, คะแนน ๒.๕๐ - ๓.๔๙ คือระดับความพอใจปานกลาง, คะแนน ๑.๕๐ - ๒.๔๙ คือระดับความพอใจน้อย, คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๔๙ คือระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๕ โดยตัวชี้วัดด้านการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๓.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้



ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๒๑)

๕.๓) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๕.๓.๑ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

- ๑) การบริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทั่วถึงทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน
- ๒) การพัฒนาในเชิงรุก
- ๓) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น
- ๔) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมากขึ้น
- ๕) เสนอให้จัดประชาคมในชุมชน
- ๖) การมีส่วนร่วมในการวางแผน ติดตามและประเมินผลอย่างน้อย

๕.๓.๒ ด้านการเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

- ๑) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการรักษาปลอดภัย ความสงบ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในพื้นที่
- ๒) มีการทดลองแผนฉุกเฉินเพื่อรับมือเหตุการณ์/สถานการณ์ที่อาจมีความเสี่ยง
- ๓) เพิ่มเติมโครงการใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา

๕.๓.๓ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

- ๑) ขุดลอกคลองเพื่อป้องกันปัญหาน้ำขัง
- ๒) ปรับปรุงถนนให้สามารถสัญจรได้สะดวก
- ๓) แสงสว่างในถนนเล็ก ๆ ในซอยและพื้นที่สาธารณะ
- ๔) ติดตามตรวจสอบผลงานโครงสร้างพื้นฐาน

๕.๓.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ๑) เพิ่มความรู้และช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข่าวสารมากขึ้น
- ๒) อบรมให้ความรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและการจัดการภัยพิบัติแก่ประชาชน



๓) มีการซ่อมแซมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕.๓.๕ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้มากขึ้น

๒) ส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น

๓) พื้นที่ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา

๔) ยกกระดับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๕.๓.๖ ด้านการส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

๑) ส่งเสริมการให้ความรู้และสิทธิการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขได้รับทราบอย่างทั่วถึง

๒) มาตรการเฝ้าระวังและป้องกัน COVID – ๑๙ ในพื้นที่ชุมชน

๓) หน้ากากอนามัยในช่วง COVID-๑๙

๕.๓.๗ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

๑) ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการฝึกอาชีพที่หลากหลายและมีทางเลือกในการประกอบอาชีพ

๒) ส่งเสริมการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ

๓) จัดหาตลาดกลางให้กับชุมชนโดยตรง

๔) จำนวนโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพมีน้อยมาก

๕) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง

๕.๓.๘ ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑) ปัญหาโรงงานปล่อยน้ำเสียลงสู่ทะเล

๒) ขยะในครัวเรือนและขยะในชุมชน

๓) โครงการธนาคารขยะรีไซเคิลชุมชน

๔) พัฒนาคอลงสำโรงให้น้ำใสสวยงาม

๕) จำนวนโครงการการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีน้อยมาก



๕.๓.๙ ด้านการส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนนันทนาการ

- ๑) ปรับปรุง พัฒนาคลองสำโรงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว
- ๒) การบริหารงานด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ๓) การพัฒนาสถานที่พักผ่อนมากขึ้น
- ๔) จำนวนโครงการน้อยมาก

๕.๓.๑๐ ด้านการพัฒนาศักยภาพองค์การและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

- ๑) การกำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นประชาชนสามารถมีส่วนร่วมเสนอให้ในการพัฒนา
- ๒) จำนวนโครงการเพื่อการพัฒนาเมืองมีน้อยมาก



๖. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นการประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ๒) การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๕) การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๖) การส่งเสริมและพัฒนาศาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๙) การส่งเสริมและ พัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมนันทนาการ และ ๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน โดยสามารถสรุปผลการประเมินดังนี้

๖.๑ รูปแบบการประเมิน

การประเมินดังกล่าวใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมิน มีข้อมูล ๓ ส่วน ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น ๕ ระดับ และ ๓) คำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามปัญหาข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา โดยการสุ่มตัวอย่างของประชาชนครอบคลุม ๑๐ หมู่บ้านในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง

๖.๒ ผลการประเมิน

๖.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่าง กระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มาผู้มารับบริการประมาณ ๗ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๑๐ ครั้งต่อปี และน้อยที่สุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ซึ่งสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๓๑ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาประถมศึกษาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๕ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิด



เป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๕ ส่วนกลุ่มที่เป็นนักศึกษา และกลุ่มอื่น ๆ มาใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๕ และ ๓.๕๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐

๖.๒.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างโดยรวม จำนวน ๘ ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๗ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยตัวชี้วัดด้านการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ การรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๖.๒.๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ทั้งยุทธศาสตร์ ๑๐ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๗ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ที่ ๔ มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๕ รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๓ ส่วนยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ มีคะแนนต่ำสุด คือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๕ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๐

๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๓

๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๕



๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๕

๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๓

๖) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐

๗) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๓

๘) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๘

๙) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนากองทัพ ท้องถิ่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๓

๑๐) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กร และการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๕

๖.๓ ข้อเสนอแนะต่อเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรขยายให้ทั่วถึง ทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารมากขึ้น ทำการพัฒนาในเชิงรุก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น โดยจัดให้มีประชาคมในชุมชน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการวางแผน ติดตามและประเมินผลเพิ่มขึ้น



๒) การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการรักษาปลอดภัย ความสงบ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในพื้นที่ อีกทั้งมีการซ่อมแซมถนนเพื่อรับมือเหตุการณ์/สถานการณ์ที่อาจมีความเสี่ยง

๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการขุดลอกคลองเพื่อป้องกันปัญหาน้ำขัง การปรับปรุงถนนให้สามารถสัญจรได้สะดวก และตรวจสอบแสงสว่างในถนนเล็ก ๆ ในซอยและพื้นที่สาธารณะ

๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรเพิ่มความรู้และช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข่าวสารมากขึ้น การอบรมให้ความรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและการจัดการภัยพิบัติแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการซ่อมแซมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕) การส่งเสริมและพัฒนาศาสนา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้มากขึ้น ส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น เพิ่มพื้นที่ส่งเสริมและพัฒนาศาสนา กีฬา และ ยุทธศาสตร์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

๖) การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ควรส่งเสริมการให้ความรู้และสิทธิการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และมาตรการเฝ้าระวังและป้องกัน COVID – ๑๙ ในพื้นที่ชุมชน

๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการฝึกอาชีพต่าง ๆ ที่หลากหลาย และมีทางเลือกในการประกอบอาชีพมากขึ้น ส่งเสริมการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ จัดหาตลาดกลางให้กับชุมชนโดยตรง และเพิ่มจำนวนโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้มากยิ่งขึ้น

๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรการแก้ไขปัญหาโรงงานปล่อยน้ำเสียลงสู่ทะเล ขยะในครัวเรือนและขยะในชุมชน ส่งเสริมโครงการธนาคารขยะรีไซเคิลชุมชน พัฒนาคลองลำโรงให้น้ำใสสวยงาม และเพิ่มจำนวนโครงการการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มากยิ่งขึ้น

๙) การส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนนันทนาการ ควรปรับปรุง พัฒนาคลองลำโรงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว การบริหารงานด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาสถานที่พักผ่อนมากขึ้น อีกทั้งเพิ่มจำนวนโครงการ/กิจกรรม พัฒนากองท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนนันทนาการให้มากยิ่งขึ้น

๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง ควรกำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นประชาชนสามารถมีส่วนร่วมเสนอให้ในการพัฒนา และเพิ่มจำนวนโครงการ/กิจกรรม การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นให้มากขึ้น



๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ๘ ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเกิดจากสถานการณ์ COVID-๑๙ ทำให้กิจกรรม/โครงการของเทศบาลเมืองเขารูปช้างไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หรืออาจเกิดจากรัฐบาลกลางจ่ายเงินอุดหนุนให้เทศบาลน้อยลง และประกอบกับการจัดเก็บรายได้ส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ทางเทศบาลควรที่จะชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของโครงการที่จะพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

๒. เพื่อการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และผู้รับบริการมักจะมีคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่าง ๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

๓. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังโดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

๔. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

๕. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนามาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน



๗. บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. รายงานการประเมินมหาวิทยาลัยมหิดล
- คณฐนันท์ อนันต์สินชัย. (๒๕๕๗). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้งอำเภอเขวาสี จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- คุณาวุฒิ ไชยคาภา. (๒๕๕๗). การดำเนินงานตามบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑).จิตวิทยาบริการ..กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตรลัดดา ถิ่นสา รานฎ. (๒๕๕๑). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย .วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เจษฎา จันทบุรณันท์. (๒๕๕๖). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.



เฉลิมชัย ภูแล่นหยุด. (๒๕๕๐). **ความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม.

ชาญณรงค์ ธนะมูล. (๒๕๕๖). **ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี**. บัณฑิตวิทยาลัย ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ณทพงษ์ วิยะรัตน์. (๒๕๕๘). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะและการบริหารบุคคล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (๒๕๒๘). **ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน**:

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และ เยาวพร ศานติวิวัฒน์. (๒๕๔๘). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทศบาลเมืองเขารูปช้าง. (๒๕๕๘). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง. (พ.-ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๓) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๘**.

นภดล ธนธรรมสถิต และเพ็ญดาว ทองโกฏ. (๒๕๔๓). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะในเขต ๗ อุดรราชธานี**. กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาอนามัย สิ่งแวดล้อม ศูนย์อนามัยที่ ๗ กรมอนามัย.

นภารัตน์ เสือจงพรู. (๒๕๔๔). **ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ นโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).

บรรเทา ไชยโคตร. (๒๕๕๙). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์**. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขต ร้อยเอ็ด, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ หน้า ๑๙๑-๒๑๑.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (๒๕๓๙). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี. เอ็น. การพิมพ์, กรุงเทพฯ.

ปทุม กลุ่ย์กลาง. (๒๕๔๑). **การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.



- ปัทมาวดี สำเนียงหวาน. (๒๕๕๕). ความคาดหวังด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (๒๕๖๐). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชต่อการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (๒๕๕๔). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มรุต วันทนากกร และ ดรุณี หมั่นสมัค. (๒๕๖๐). โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล. สถาบันพระปกเกล้า มหาไทย์ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (๒๕๕๕). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ ๑-๗. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (๒๕๕๕). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ ๘-๑๕. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (๒๕๓๙). เอกสารชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษาหน่วยที่ ๑ - ๗. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- เยาวภา ถิ่นชัยภูมิ. (๒๕๕๗). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ ในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม นโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).



- วรุณี เชาว์สุชุม และดวงตา สราญรัมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่๖ ฉบับที่๒. หน้า ๑๒๕-๑๓๔.
- วาสนา วสิกรณ์. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิสูตร จงชูณิษฐ์. (๒๕๔๙). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบึงเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบึง อำเภอบึง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุกิจ อรรถนารถ. (๒๕๔๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาวดี สีนสายอ. (๒๕๔๖). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรรัตน์ บุญภา. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และองค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (๒๕๔๔). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Best, W. John. (๑๙๗๗). *Research in Education*. ๓rd ed. New Jersey : Prentice Hall inc.

Kotler, E. L. (๒๐๐๐). *A dictionary for accounts*. Englewood Cliffs. New Jersey.



Kotler, E. L. and H. L. Armstrong. (๒๐๐๒). Citizen evaluation and urban management:

Kotler,P. , Gary,A. (๑๙๙๖). **Principles of Marketing** . New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Parasuraman, A., V.A. Zeithamal, and L.L. Berry. (๑๙๙๑). **Understanding measuring and improving service quality finding from a multiphase research program**. Massachusetta: Lexington.

Powell,D. H. (๑๙๘๓). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation Though the Life Cycle**. Boston : MA. Little Brown, ๑๙๘๓. Services delivery in an era of protest. Harper & Row. New York.

Weber, Max. (๑๙๙๖). **The Theory of Social and Economic Organization**. ๔th ed. New York The Free press.

Yamane, T. (๑๙๖๗). **Statistics: An Introduction analysis**. New York: Harper& Row.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม



สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)
แบบสอบถามแบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้น จึงจะช่วยให้การสำรวจครั้งนี้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยคำตอบของท่าน ผู้ศึกษาวิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะประมวลผลเป็นรายงานการศึกษาในภาพรวม เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้นและข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามจะถูกปิดไว้เป็นความลับไม่ถูกนำไปเผยแพร่ต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือระบุข้อมูลลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. หญิง ☐ ๒. ชาย
๒. อายุ ปี
๓. สถานภาพสมรส
- ☐ ๑. โสด ☐ ๒. สมรส
- ☐ ๓. หม้าย/หย่าร้าง ☐ ๔. แยกกันอยู่
๔. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ .๑ ☐ ประถมศึกษา .๒
- ☐ ๓.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ ๔.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ๕. ปริญญาตรี ☐ ๖. สูงกว่าปริญญาตรี
- ☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๕. อาชีพ
- ☐ ๑. นักศึกษา ☐ ๒. ข้าราชการ
- ☐ ๓. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ๔. ลูกจ้าง
- ☐ ๕.ธุรกิจส่วนตัว ☐ ๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่ในหมู่ที่
๘. จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและเสนอแนะตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้าน ต่าง ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๒๕๖๒ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓)

- ๑) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น
- ✓ โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
 - ✓ โครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ข้าราชการท้องถิ่น
 - ✓ โครงการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
 - ✓ โครงการจัดงานวันเทศบาล

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

- ๒) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและ
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น
- ✓ โครงการสายตรวจเทศกิจเพื่อชุมชนเมืองเขารูปช้าง

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็น
ระเบียบเรียบร้อย

.....

.....

.....

.....

๓) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น



โครงการก่อสร้างถนน คสล. ขอยหอพักคุณหญิง แยก ๒ ซ้ายมือ หมู่ที่ ๓ , ก่อสร้างถนน คสล. ขอยสมใจ นึก หมู่ที่ ๓ , ก่อสร้างถนน คสล. พร่อม่วงท่อระบายน้ำ คสล. ถนนสงขลา-นาทวี ๑๘ (ขอยแยก ๑ ซ้ายมือ) หมู่ที่ ๔ , ก่อสร้าง ถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ขอยประเสริฐและขอยแยก หมู่ที่ ๕ , ก่อสร้างถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ขอยจิตเจริญและ ขอยแยก หมู่ที่ ๕ , ก่อสร้างถนน คสล. ขอย ต.อะไหล่ยนต์ หมู่ที่ ๕ , ติดตั้งระบบไฟฟ้าโซล่าเซลล์ สวนพระยาสุนทรานุรักษ์ (เนตร ณ สงขลา) ขอย ๘ สวนตุล หมู่ที่ ๕ ,โครงการก่อสร้างถนน คสล. ขอยแยกถนนสาธารณะประโยชน์ข้างศาลาเอนกประสงค์ (ขอยบ้านบอย) หมู่ที่ ๗ , ก่อสร้างถนน คสล. ถนนกลั่นประไพ หมู่ที่ ๘ และบุกเบิกถนนหินคลุกขอยพรหมประทาน แยก ๑ (ซ้าย) หมู่ที่ ๘

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

- ๔) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น
- ✓ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

.....

.....

.....

.....

๕) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓ โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบริหารสถานศึกษา
- ✓ โครงการสนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษาในสังกัด
- ✓ โครงการจัดกิจกรรมแสดงผลงานทางการศึกษา
- ✓ โครงการจัดหาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ขาดแคลน
- ✓ โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาจีนโรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)
- ✓ โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษ โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)
- ✓ โครงการส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษ ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด
- ✓ โครงการส่งเสริมกิจกรรมประเพณีสำคัญทางศาสนาและวัฒนธรรม
- ✓ โครงการอุดหนุนงบประมาณมัสยิดดารุนนาอิม (มัสยิดบ้านทุ่งใหญ่) ในการจัดอบรมศีลธรรมและจริยธรรมอิสลามให้แก่เยาวชนภาคฤดูร้อน
- ✓ โครงการอุดหนุนสถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยภาคใต้ ในการจัดงานวันลอยกระทง
- ✓ โครงการวันเด็กแห่งชาติ
- ✓ โครงการอุดหนุนโรงเรียนวัดเกาะถ้ำ
- ✓ โครงการอุดหนุนโรงเรียนวัดแถม

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

.....

.....

๖)ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓โครงการสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ✓โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
✓โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ✓โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

.....

.....

.....

.....

๓) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ผ่าน
โครงการ/กิจกรรม เช่น

✓ ส่งเสริมอาชีพตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงแก่ประชาชน

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

.....

.....

.....

.....

๘) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

✓ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดปริมาณขยะมูลฝอย

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

.....

- ๙) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น
- ✓ โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ

.....

.....

.....

.....

๑๐)ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ✓ โครงการจัดกิจกรรมพัฒนาในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
- ✓ โครงการสำรวจเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขที่บ้าน

ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล					
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น					
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ					
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน					
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ					

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

.....

.....

.....

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ภาพถ่ายและรายชื่อคณะผู้สำรวจ

คณะผู้สำรวจ

รายนามบุคคลากร	ตำแหน่งและหน่วยงานสังกัด	วุฒิการศึกษา
๑.อ.ดร.พินิจ ดวงจินดา	รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนานิสิต	Ph.D. (Environmental Economics) Newcastle University, UK, ๒๕๕๒ พบ.ม. เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐ ศ.บ. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง), มหาวิทยาลัยคำแหง, ๒๕๓๖
๒.อ.ดร.นิจกานต์ หนูอุไร	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพและบริการวิชาการ	ปร.ด การจัดการ ม.สงขลานครินทร์, ๒๕๖๐ บธ.ม.การตลาด ม.ศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๐ บธ.บ.การตลาด ม.ทักษิณ, ๒๕๔๗
๓.นางสาวศิริพร เพ็ชรมณี	หัวหน้าสำนักงาน	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒ บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีพระทุม, ๒๕๔๐
๔.นางศิริจันทร์ ภัคดี	นักวิชาการ	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๔๗
๕.นางสาววาสนา มรรคคงคา	เจ้าหน้าที่บริหารงาน	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๕๓



คำสั่งคณะกรรมการและบริหารธุรกิจ

ที่ ๐๑๕๓ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ขึ้นบัญชีให้เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยทักษิณ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวนี้

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความใน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับ มหาวิทยาลัยทักษิณที่ ๑๖๔๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๓ เรื่อง มอบอำนาจและภารกิจให้รองอธิการบดี คณะบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี จึงแต่งตั้งคณะทำงาน ดังกล่าวดังนี้

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา สุวรรณวิจิตร | ที่ปรึกษา |
| ๒. อ.ดร.พินิจ ดวงจินดา | ประธานคณะทำงาน |
| ๓. อ.ดร.นิจกานต์ หนูอุไร | คณะทำงาน |
| ๔. นางสาวศิริพร เพ็ชรหมณี | คณะทำงาน |
| ๕. นางศิริจันทร์ ภักดี | คณะทำงาน |
| ๖. นางสาววาสนา มรรคคงคา | คณะทำงานและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา สุวรรณวิจิตร)

คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ปฏิบัติการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

ภาพถ่ายลงพื้นที่สำรวจ



