



สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ
ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์
การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	๑
บทที่ ๑ บทนำ	๒
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๑
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการวิจัย	๘๘
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๙๒
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	๑๑๔
ภาคผนวก	๑๒๐
บรรณานุกรม	๑๒๑
แบบสอบถาม	๑๒๙
ภาพถ่ายและรายชื่อคณะผู้สำรวจ	๑๔๒

สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
๑	เขตการปกครองเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
๒	ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๙ – พ.ศ. ๒๕๖๓
๓	ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๔ – ปัจจุบัน
๔	จำนวนประชากรและเยาวชน
๕	ระบบเศรษฐกิจฐานราก
๖	ภาษาถิ่นและภูมิปัญญา
๗	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๘	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง
๙	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
๑๐	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความ เป็นระเบียบเรียบร้อย
๑๑	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
๑๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๑๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๑๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต
๑๕	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๑๖	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๐๗
๑๗	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ	๑๐๘
๑๘	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง	๑๑๐

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
๑	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
๒	กระบวนการให้บริการ
๓	โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี กับ สภาเทศบาล
๔	ที่ตั้งตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
๕	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๒๕๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๔) ๒) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างทั้งนี้ มีการประเมินตามยุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการ ให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ๒) การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความ เป็นระเบียบเรียบร้อย ๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๕) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๖) การส่งเสริมพัฒนาการ สาธารณสุขชุมชนและคุณภาพชีวิต ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๙) การส่งเสริมและ พัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและ กิจกรรมนันทนาการ และ ๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน โดยสามารถสรุปผลการประเมินดังนี้

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

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่าง กระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มาผู้มารับบริการเฉลี่ย ๒ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๕ ครั้งต่อปี และต่ำสุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ ซึ่งสัดส่วนของเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๕ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี และ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๕ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๕ และกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างโดยรวม จำนวน ๘ ด้าน เท่ากับ ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๐ รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓ ส่วน ยุทธศาสตร์ ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ และ ยุทธศาสตร์ ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ มีคะแนนต่ำที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๒.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๖ และ ค่าเฉลี่ย ๒.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๕ ตามลำดับ

จำแนกตามตัวชี้วัด พบว่าด้านการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ มีความพึงพอใจใน

ระดับปานกลาง สำหรับด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๖ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลเมืองเขารูปช้างในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา

สามารถสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ทั้งยุทธศาสตร์ ๑๐ โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๘

๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓

๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๘

๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๐

๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๕

๖) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕

๗) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๐

๘) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๓

๙) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๕

๑๐) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๐

ข้อเสนอแนะต่อเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นและสม่ำเสมอ รักษาความมั่นคงปลอดภัยตามที่ได้ลงนโยบายตอนหาเสียง ประชาสัมพันธ์ข่าวสารมากขึ้น และการติดตามและประเมินผลเพิ่มขึ้น

๒) การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ควรเพิ่มจำนวนกล้องวงจรปิดในพื้นที่เสี่ยงและพื้นที่ชุมชน รับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในชุมชน เพิ่มความปลอดภัยบนท้องถนน ทางร่วม ทางแยกและพื้นที่ในชุมชนมากขึ้น

๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีชุดลอกคลองเพื่อป้องกันปัญหาน้ำขัง ปรับปรุงถนนให้สามารถสัญจรได้สะดวก บริการถึงขยะให้เพียงพอในชุมชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น แสงสว่างในถนนเล็ก ๆ ในซอยและพื้นที่สาธารณะ อีกทั้งคำนึงถึงความคุ้มค่าของการทำโครงการต่าง ๆ สามารถให้ประชาชนติดตามตรวจสอบได้

๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรตรวจสอบ พัฒนาระบบการแจ้งเตือนที่รวดเร็ว การทำงานในเชิงบูรณาการระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อความรวดเร็ว มีการซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเพิ่มความรู้และช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข่าวสารมากขึ้น

๕) การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบ Wi-Fi/Internet พัฒนาระบบข้อมูลภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อง่ายในการศึกษาและสืบค้น และจัดกิจกรรมให้หลากหลายและมีทั่วถึงในพื้นที่

๖) การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ควรจัดหาหน้ากากอนามัยในช่วง COVID-๑๙ วัคซีนป้องกัน COVID-๑๙ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร COVID-๑๙ ในพื้นที่และชุมชนของตนเองอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และมาตรการช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์ COVID-๑๙

๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการฝึกอาชีพที่หลากหลาย และมีทางเลือกในการประกอบอาชีพมาตรการช่วยเหลือด้านอาชีพและรายได้ช่วง COVID-๑๙ รับฟังปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนและร่วมกันแก้ไขปัญหาเรื่องปากท้องเป็นสำคัญในสถานการณ์ COVID-๑๙ เพิ่มจำนวนโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้มากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง

๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรการแก้ไขปัญหาหกลื่นเหม็น การปล่อยน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม ขยะในครัวเรือนและขยะในชุมชน อีกทั้งเพิ่มจำนวนโครงการการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๙) การส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนตากอากาศ ควรปรับปรุง สถานที่พักผ่อนตากอากาศในชุมชนให้ทั่วถึงและเพียงพอ การสำรวจความต้องการของแต่ละพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นมากขึ้น และเพิ่มจำนวนแหล่งท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนตากอากาศ

๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง ควร การสำรวจความคิดเห็นความต้องการของพื้นที่และพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ การประชาสัมพันธ์ โครงการและกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ และเพิ่มจำนวนโครงการเพื่อการพัฒนาเมืองมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ๘ ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเกิดจากสถานการณ์ COVID-๑๙ ทำให้กิจกรรม/โครงการของ เทศบาลเมืองเขารูปช้างไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หรืออาจเกิดจากรัฐบาลกลางจ่ายเงินอุดหนุนให้เทศบาลน้อยลง และประกอบกับการจัดเก็บรายได้ส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วย เหตุผลดังกล่าวนี้ ทางเทศบาลควรที่จะชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบสถานการณ์ ดังกล่าว เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของโครงการที่จะพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

๒. สถานการณ์ COVID-๑๙ สิ่งทีเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ต้องให้ความสำคัญคือ ด้านการ ส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต และด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ เนื่องจากระดับความ พึงใจค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้นการจัดลำดับความสำคัญของโครงการและกิจกรรมจะทำให้ตอบโจทย์ปัญหาของพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

๓. การพัฒนาการช่องทางการสื่อสารใน สถานการณ์ COVID-๑๙ เป็นประเด็นที่สำคัญ ที่จะทำ ให้เกิดการรับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถตั้งรับและปรับตัวได้ทันทั่วทั้ง

บทที่ ๑: บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการและแนวทางในการบรรลุพื้นฐานทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ด้วยการวางแผนยุทธศาสตร์พัฒนานั้นมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นแนวทางมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการเกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางของการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๑ หมวด ๖ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการติดตามและประเมินผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำทุกปี เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป ซึ่งการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

เทศบาลเมืองเขารูปช้างถือว่าเป็นหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติตามเกณฑ์การพัฒนาท้องถิ่นดังกล่าว จึงมีความประสงค์จะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๒๕๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๔)

๑.๒.๒ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๓.๑ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างในภาพรวมและแยกเป็นรายด้านตามประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา

๑.๓.๒ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่มวลประชาชนต่อไป

๑.๔ ขอบเขตการประเมินผล

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการมีขอบเขตการประเมินผล ดังนี้

๑.๔.๑ พื้นที่

พื้นที่ศึกษาสำรวจข้อมูลในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน

๑.๔.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้างจำนวน ๔๓,๐๑๐ คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง, ๒๕๖๔)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยเก็บตัวอย่างให้ครอบคลุมในเขตพื้นที่บริการและครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน

๑.๔.๓ 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) การพัฒนาศักยภาพองค์การและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

๑.๕ ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ - ๑๐ กันยายน ๒๕๖๔

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประกอบด้วย ๑๐ หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านบางदान บ้านเขาแก้ว บ้านทุ่งใหญ่ บ้านสะพานยาว บ้านปราบ บ้านเหล้า บ้านชายทะเล บ้านท่าสะอ้าน บ้านการเคหะ และ บ้านสำโรง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์การพัฒนา

ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน ๘ ด้าน ประกอบด้วย ๑) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ๒) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล ๓) เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ๔) รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ 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) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬาวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๖) การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๙) การส่งเสริมและการท่องเที่ยวสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและ กิจกรรมนันทนาการ และ ๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง ถ้าหากได้รับการพัฒนาในแต่ละด้านตรงกับสิ่งที่คาดหวังกับการพัฒนาย่อมจะเกิดความพึงพอใจเกิดขึ้น

บทที่ ๒: แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินและได้ข้อมูลมาสนับสนุนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction นักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

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

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้อง

นภารัตน์ เสือจงพรู (๒๕๔๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการ แสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตได้โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และมีสิ่งเร้าที่ตรงความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

อุทัยพรรณ สูดใจ (๒๕๔๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อ
สิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณ์
แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่
ว่าจะเป็น การรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับความรู้สึก สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะ
เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติบุคคลมีต่อสิ่งใดที่สิ่งหนึ่ง สถานการณ์
ใดสถานการณ์หนึ่งที่เป็นสิ่งเร้า ทำให้มีการตอบสนองต่อสิ่งนั้นแล้วประเมินค่าอาจจะเป็นทางบวกหรือทางลบ
ถ้าตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังหรือตรงกับความรู้สึกของบุคคลจะเกิดความพึงพอใจ

๒.๑.๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก
ในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙)

๑.สถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ
ต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนถือเป็น
เรื่องสำคัญ

๒.การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล
ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึ
กกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้เกิดความต้องการตามมาได้

๓.ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้
ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น การบริการโดยคำนึงถึงประชาชน ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้
เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดง
พฤติกรรมและการและตอบสนองบริการ ที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของ
การบริการ

๔.สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้อง ออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้ งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

๕.กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อยู่ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้าจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการโอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

๒.๑.๓ 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 สถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริสภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการบริการ วิธีการบริการในกระบวนการบริการเสนอซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ การวัดประเมิน สามารถใช้แบบประเมินความพึงพอใจใช้มาตรวัดค่าแบบ Likert ซึ่งมีความเที่ยงตรงสูงและสามารถ นำมาใช้ในการวัดทัศนคติในด้านต่าง ๆ ได้

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

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

๓) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ ต้องการอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถเริ่มได้ตั้งแต่ต้น จนจบแต่เพียงผู้เดียว

๔) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่ตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๕) ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน(Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่ค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีอยู่ตลอดเวลา 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) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

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

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

๘) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคง ในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

๙) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อ

ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง 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 เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

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

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๑.๓ ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๑.๔ ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

๑.๕ ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย)

จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่
อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการใน
ขั้นลำดับต่อไป

๒. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามี
ส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือ
การควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอก
หลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การ
ปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ไพโรพนา ศรีเสน (๒๕๔๔) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการ
ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข
และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่
สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือ
ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความ
สะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ สันติพันธ์ (๒๕๔๖) รายงานว่า หลัก
ของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้อง
ดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร
และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อ
ผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มี

ความชอบพอ 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. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - ๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - ๑๐.๓ การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิริช, ๒๕๕๒)

๑) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, ๑๙๘๔ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, ๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

(๑) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

(๒) ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

(๓) การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

(๔) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(๕) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(๖) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, ๑๙๙๕ : ๕๓ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, ๒๕๕๒) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ ๙ ประการดังต่อไปนี้

(๑) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

(๒) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

(๓) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

- (๔) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- (๕) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- (๖) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- (๗) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- (๘) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- (๙) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

๒) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก ๕ ตัวแปร ที่ซีแฮมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๙๐ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, ๒๕๕๒) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

๓) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

๓.๑) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแฮมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๙๐ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, ๒๕๕๒) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ ๔ ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีบริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, ๑๙๙๒ : ๖๘ - ๖๙ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, ๒๕๕๒) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

- (๑) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (๒) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (๓) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

๓.๒) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล ๒ คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง ๒ อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

- (๑) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (๒) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป
- (๓) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ
- (๔) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ
- (๕) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์
- (๖) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

๓.๓) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศ์ธร (๒๕๔๘) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

(๑) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

(๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(๓) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นชัดเจน

(๔) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(๕) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมีลักษณะปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป และธีรวรรณ รุ่งเรือง (๒๕๕๒) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการประกอบด้วย

(๑) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

(๒) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(๓) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการ ชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะ มีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(๔) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือ การโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้ว แสดงออกทางวาจา

(๕) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความ สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วย ความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการ อย่างเต็มที่

(๖) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติด ประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้ เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วย เสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(๗) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วน ใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการ ให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วยทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

Kotler (๒๐๐๐) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณท์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า 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 ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

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 (๒๕๒๘) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman (๑๙๙๑) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ ๕ ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัย

ความหมาย

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

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

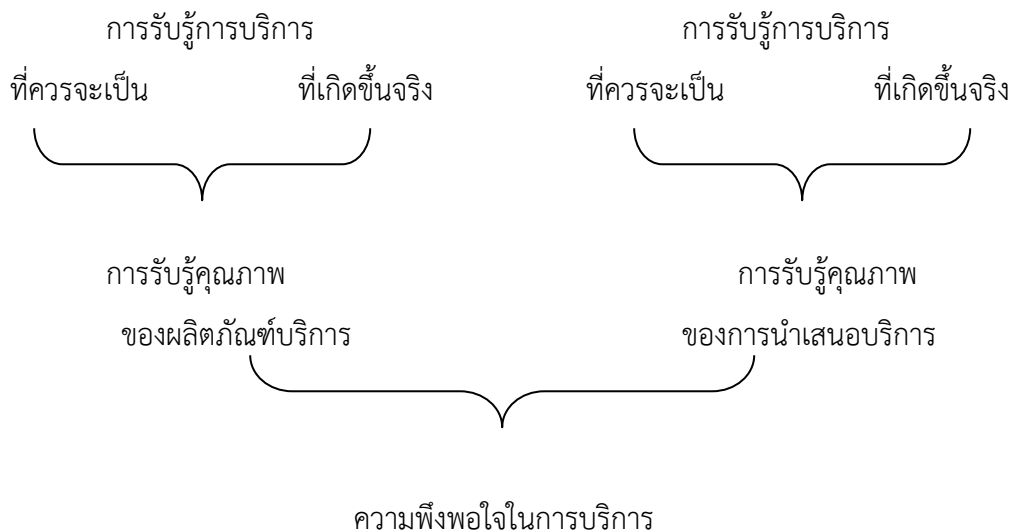
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ ๒ ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ ๘-๑๕, ๒๕๔๕) คือ

๑. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าย่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความต้องการที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่คุณรับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

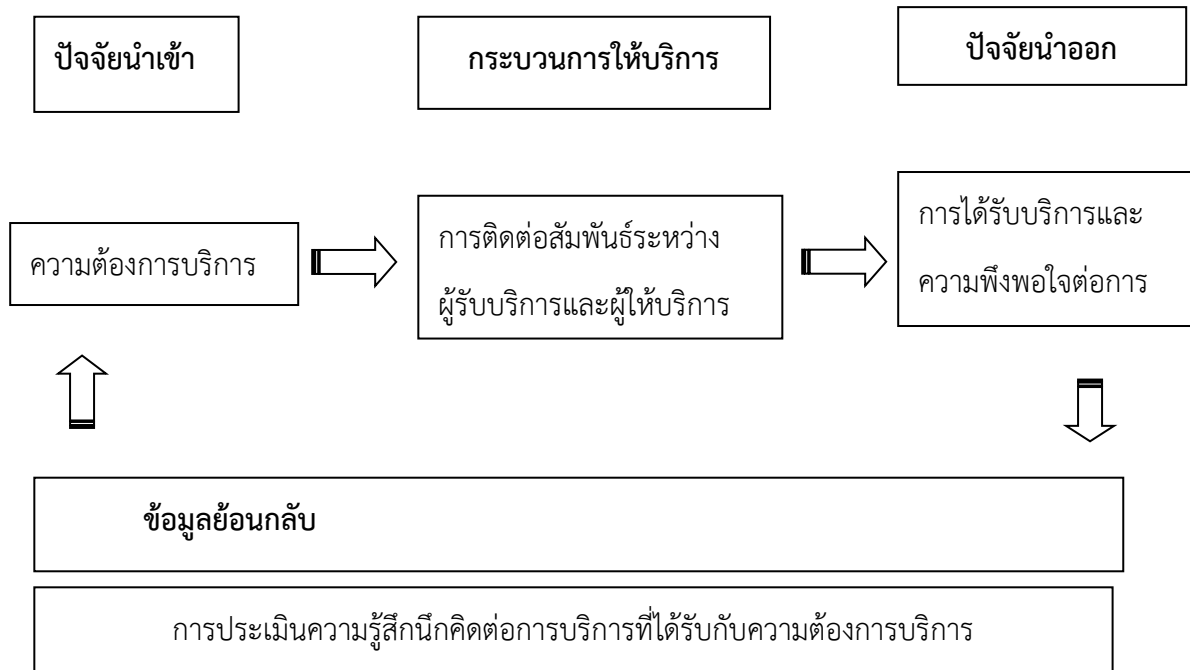


ภาพที่ ๑: องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ ๘-๑๕, ๒๕๕๕)

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ ๑-๗, ๒๕๕๕)



ภาพที่ ๒: กระบวนการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรอย่างเต็มที่และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ ๑-๗, ๒๕๔๕)

๑. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ
๒. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
๓. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

๔. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
๕. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
๖. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
๗. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
๘. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
๙. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
๑๐. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อำนวย บุญรัตน์ไมตรี, ๒๕๕๙)

๑) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (๑) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (๒) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (๓) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการ

สาธารณะแทน (๔) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (๕) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

๒) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ ๓ ประการ มีดังนี้

๒.๑) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องจะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

๒.๒) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

๒.๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

๓) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ ๔ ประเภท คือ

๓.๑) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (๑) การป้องกันประเทศ (๒) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (๓) การกิจด้านการคลัง และ (๔) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

๓.๒) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี ๒ ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ (๑) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (๒) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (๓) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (๔) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

๓.๓) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

๓.๔) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

(๑) กิจกรรมการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(๒) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจาก เอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

(๓) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชน เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

๔) การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่างๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

๔.๑) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการต่างๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

๔.๒) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

๔.๓) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจตุกิจกรรณเพื่อบุคคล ด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคาร

สงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

๔.๔) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหามลภาวะในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

๔.๕) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

๔.๖) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

๕) ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ มีวิธีการดังนี้

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรคสังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

๕.๑) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(๑) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(๒) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(๓) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(๔) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหาร และพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

๕.๒) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

(๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

(๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

(๔) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

(๕) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐ

๑. ความหมายของการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ

การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ คือ การบริหารจัดการภาครัฐที่ช่วยให้องค์การภาครัฐ ตระหนักถึงความสามารถขององค์การ จุดแข็งและจุดอ่อนภายในองค์การ โอกาสและอุปสรรคของ องค์การที่เป็นผลกระทบมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ผู้บริหารและพนักงานได้มีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เห็นโอกาส

ใหม่ ๆ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงาน ในระดับต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการบริหาร ทำให้ได้พัฒนาความคิด และช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ (สุพานี สุขภูวานิช, ๒๕๕๒) ทั้งยังช่วยให้องค์กรมีทิศทางและแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสามารถในการแข่งขัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอกและ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและในท้ายที่สุดจะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูง และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐประกอบไปด้วยการตัดสินใจและการดำเนินการในการกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation) นำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) และการประเมินผลยุทธศาสตร์ (Strategy Evaluation)

อย่างไรก็ตามการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐที่จะมีประสิทธิภาพได้นั้น ปัจจัยส่วนหนึ่งคือการมีจุดเริ่มต้นที่ดีคือ การมีแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร องค์กรประกอบของแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐควรจะต้องมีความสอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อเป็น ปัจจัยเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน โดยแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐควรจะต้องประกอบไปด้วย

๑.๑ วิสัยทัศน์ (Vision) คือ องค์กรเราปรารถนาจะเป็นอะไรหรือจะไปถึงไหนในอนาคต

๑.๒ ค่านิยมร่วม (Shared Value) คือ พฤติกรรมหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคลากรใน องค์กรกระทำหรือยึดถือ ร่วมกันด้วยความสมัครใจ เป็นสิ่งที่ผู้บุคลากรในองค์กรไว้วางใจกันและเป็นแรงผลักดันให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้

๑.๓ พันธกิจ (Mission) คือ สิ่งที่ต้องการเราทำและเป็นเหตุผลของการดำรงอยู่ขององค์กรเรา ซึ่งพันธกิจ เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ทำให้เราบรรลุวิสัยทัศน์

๑.๔ ยุทธศาสตร์ (Strategy) คือ นโยบายหรือแผนการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงทิศทางการดำเนินงาน ขององค์กร โดยคาดหวังว่าหากยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จองค์กรก็จะบรรลุวิสัยทัศน์

๑.๕ เป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Goal) คือสิ่งที่ต้องการประสงค์จะเห็นหรือให้เกิดขึ้น หลังจากมีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ (ยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จ)

๑.๖ กลยุทธ์ (Tactic) คือ แนวทางการดำเนินงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ โดยคาดหวังว่าหากกลยุทธ์ประสบความสำเร็จยุทธศาสตร์จะประสบความสำเร็จ

๑.๗ ตัวชี้วัด (Indicator) คือ เครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญที่จะช่วยให้ทราบว่าการดำเนินกลวิธี (โครงการ) กลยุทธ์ (แผนงาน) และยุทธศาสตร์ (แผน) ต่าง ๆ ได้ไปถึงในจุดใด บรรลุวัตถุประสงค์จุดมุ่งหมาย และเป้าหมายมากน้อยแค่ไหน

๑.๘ ค่าเป้าหมาย (Target) คือ ผลในเชิงปริมาณและ/หรือคุณภาพตามตัวชี้วัด ๒

๑.๙ โครงการ (Project) คือ งานประเภทหนึ่ง (ที่มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน) ที่ถูกกำหนดขึ้นในองค์การเพื่อจะแปลงเจตนารมณ์ในเชิงกลยุทธ์ให้กลายเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผลตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยคาดหวังว่าหากโครงการประสบความสำเร็จกลยุทธ์จะประสบความสำเร็จ

๒. ลักษณะของการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐที่ดี

๒.๑ การกำหนดยุทธศาสตร์ต้องเป็นกระบวนการที่มีส่วนร่วมจากทั้งผู้บริหารและพนักงานและหากเป็นไปได้ควรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยมุ่งหวังให้เกิดการยอมรับในยุทธศาสตร์จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในขณะเดียวกันจะต้องมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ให้กับทุก ๆ ฝ่ายในองค์การเพื่อให้ทราบถึงความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการจัดทำยุทธศาสตร์

๒.๒ ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นมา (ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ ค่านิยมร่วม ประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย แผนงาน/โครงการ งบประมาณและผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ) ต้องครอบคลุมทุกพันธกิจขององค์การ และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติโดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดและวิสัยทัศน์ต้องอยู่ในระดับที่ท้าทายแต่เป็นไปได้

๒.๓ ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นมาต้องมีความชัดเจน โดยในแผนยุทธศาสตร์อาจจำเป็นต้องมีคำอธิบายประกอบเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอธิบายวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด

๒.๔ ทุกหัวข้อหรือประเด็นในแผนยุทธศาสตร์ต้องสอดคล้องเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ในท้ายที่สุดองค์การสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์การ กล่าวคือ หากจะมองจากล่างขึ้นบน (Bottom – up) ทุกโครงการจะต้องเป็นโครงการเชิงกลยุทธ์และสามารถสนับสนุนให้กลยุทธ์ประสบ ความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของยุทธศาสตร์ด้วยเช่นเดียวกัน และในที่สุดองค์การก็จะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ หากดำเนินการ

ตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ในขณะที่เดียวกันหากจะมองจากบนลงล่าง ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นมาจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ ในขณะที่กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาจะต้องแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการผลักดันให้ยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จ สำหรับโครงการต่าง ๆ ภายใต้กลยุทธ์ควรเป็นโครงการเชิงกลยุทธ์ (ไม่ใช่โครงการ ที่เป็นงานประจำ) ที่มุ่งหวังว่าเมื่อดำเนินการโครงการจนเสร็จลุล่วงไปแล้วจะส่งผลกระทบในทางบวก (หรือสร้างสรรค์) แก่กลยุทธ์

๓. ขั้นตอนการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ

รูปแบบที่หนึ่งจากกลยุทธ์สู่วิสัยทัศน์ เป็นการบริหารยุทธศาสตร์ที่ให้กลยุทธ์และประเด็นยุทธศาสตร์เป็นตัวกำหนดวิสัยทัศน์ที่เป็นไปได้ และท้าทายซึ่งหมายถึงการที่องค์การนำผล ที่ได้รับจากการจัดทำ SWOT มาจัดทำ SWOT Matrix เพื่อหากลยุทธ์ในการส่งเสริม และ/หรือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ หลังจากนั้นนำกลยุทธ์ที่ได้มาจัดกลุ่ม เพื่อกำหนดเป็นยุทธศาสตร์แล้วค่อยมาพิจารณาว่าความสามารถขององค์การอยู่ที่ระดับใด และจากกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ที่กำหนดขึ้นมาจะสามารถนำองค์การไปสู่จุดไหน แล้วจึงค่อยกำหนดวิสัยทัศน์ อย่างไรก็ตามการ กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์อาจไม่จำเป็นต้องยึดผลที่ได้จากการทำ SWOT Matrix และ SWOT Analysis เพียงอย่างเดียว หากผู้บริหารและบุคลากรในองค์การคิดว่าควรเพิ่มเติมกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ที่เหมาะสม เพื่อให้้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ท้าทายมากขึ้นก็สามารถกระทำได้เช่นเดียวกัน (เอกชัย บุญยาธิฐาน, ๒๕๕๓)

๓.๑ ขั้นการเตรียมพร้อม ประกอบไปด้วย ๑. การจัดตั้งทีมงานที่ได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายบริหาร โดยการตั้งทีมงานต้องมีการคัดเลือกตัวบุคลากรที่เหมาะสมให้ตรงความสามารถตามที่ต้องการต้องการ หรือ อาจมีการจ้างที่ปรึกษาในการจัดแผนยุทธศาสตร์อย่างไรก็ตามการจ้างที่ปรึกษาในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์มีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยข้อดี คือการลดภาระภาครัฐ องค์การได้ความรู้ในเชิงวิชาการและมุมมองใหม่ ๆ ในการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ และเป็นการลดแรงกดดันที่มีต่อหน่วยงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยที่ปรึกษาจะอยู่ในสถานะ ตัวกลางในการประสานและระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์การ ส่วนข้อเสียคือการมีภาระด้านงบประมาณเพิ่มขึ้นในการจ้างที่ปรึกษา และที่ปรึกษาอาจไม่มีข้อมูลครบรอบด้านที่จะนำมาใช้ ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และอาจใช้เวลานานในการดำเนินการ ซึ่งในประเด็นนี้บุคลากรรับผิดชอบในองค์การ จะต้องช่วยในการอำนวยความสะดวกและประสานข้อมูลต่างๆตามเห็นสมควร ๒. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดทำ คือ ต้องมีการบอกให้ชัดเจนว่าทำไปเพื่ออะไร ๓. การฝึกอบรมทีมงาน เพื่อให้เข้าใจความรู้พื้นฐาน

อย่างชัดเจน ๔. การวางแผนงานที่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบระยะเวลา การจัดทำแผนฯ กิจกรรมที่ต้องดำเนินการและงบประมาณที่ต้องใช้ ๕. การแจ้งให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงวัตถุประสงค์และกระบวนการในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการดำเนินงาน

๓.๒ ขั้นการวินิจฉัยองค์การ คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) อันประกอบไปด้วยจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ภายในองค์กร โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) ที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การ

๓.๓ ขั้นการจัดทำ SWOT เมทริกซ์ (SWOT Matrix) คือ การจับคู่ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมองค์กรทั้ง ๔ ตัว คือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (หรือภัยคุกคาม) ผลลัพธ์ที่ได้ คือ กลยุทธ์

๓.๔ ขั้นการจัดกลุ่มกลยุทธ์เพื่อกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ อย่างไรก็ตามจำนวนเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ไม่ควรจะมีมากกว่าจำนวนกลยุทธ์เพราะกลยุทธ์หนึ่งไม่สามารถที่จะดำเนินการเพื่อบรรลุในหลายเป้าประสงค์มากจนเกินไป

๓.๕ ขั้นการทบทวนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์โดยพิจารณาว่าเพียงพอ และครอบคลุมทุกภารกิจขององค์กรหรือไม่ โดยอาจเชื่อมโยงเข้ากับผลของ SWOT Analysis และพิจารณาว่าแผนยุทธศาสตร์นี้ต้องการยุทธศาสตร์ และ/หรือกลยุทธ์ใดเพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนและ/หรือแก้ปัญหาขององค์การ

๓.๖ ขั้นการกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย โดยการกำหนดตัวชี้วัด คือ การพิจารณาจากกลยุทธ์ที่ต้องปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์ เมื่อได้ทำตามวัตถุประสงค์ตามที่ว่าไว้ นั่นองค์กรของเราก็จะมีความสำเร็จได้อย่างไร และเกณฑ์ที่ใช้วัดควรมีอะไรบ้างเพื่อให้ผลออกมาเป็นตัวเลขส่วนการกำหนดค่าเป้าหมาย เมื่อได้ตัวชี้วัดมาควรกำหนดโดยพิจารณาจาก ๑. ต้องดูว่าตัวชี้วัดควรมีค่าออกมาเป็นตัวเลขได้อย่างไร ลักษณะนี้เรียกว่าเป็นเกณฑ์ตัดสิน (Criteria) โดยอาจอยู่ในรูปของจำนวนร้อยละ (Percent) อัตราส่วน (Ratio) ระดับความสำเร็จ ๒. เมื่อได้รูปแบบแล้วให้พิจารณาว่าสามารถเก็บข้อมูลเพื่อแปลงเป็นค่าที่ต้องการได้หรือไม่ และวิธีการคำนวณต้องไม่ยุ่งยาก ๓. มีการพิจารณาว่าเคยเก็บข้อมูลตัวเลขย้อนหลังหรือไม่ เพราะการที่จะกำหนดตัวชี้วัดใหม่ให้มีประสิทธิภาพ ต้องรู้กำลังขององค์กรก่อนว่าที่ผ่านมาเราทำได้แค่ไหน แล้วค่อยกำหนดตัวเลขใหม่ให้ขึ้นเหมาะสม และสามารถทำได้จริงในช่วงเวลาที่กำหนด

๓.๗ ขั้นการกำหนดวิสัยทัศน์โดยพิจารณาจากกลยุทธ์และประเด็นยุทธศาสตร์ ที่กำหนดขึ้นแล้วว่าในท้ายที่สุดแล้วองค์การของเราควรจะมุ่งสู่จุดใด (การให้กลยุทธ์และประเด็นยุทธศาสตร์เป็นตัวกำหนดวิสัยทัศน์ที่เป็นไปได้และท้าทาย) แต่หากพิจารณาและเห็นว่าวิสัยทัศน์ยังไม่ท้าทายเพียงพอผู้ร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์อาจช่วยกันกำหนดขึ้นมาใหม่ก็ได้ แต่นั่นหมายถึงจะต้องย้อนไปขั้นตอนที่ ๕ (ทบทวนกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์) อีกครั้งหนึ่งและรวมถึงการทบทวนเป้าประสงค์ตามประเด็น ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ด้วยเช่นเดียวกัน

๓.๘ ขั้นการทบทวนพันธกิจขององค์การว่ามีอะไรบ้างในปัจจุบันและสมควรเพิ่มหรือลดพันธกิจลงตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อย่างไรก็ดีทำให้ระลึกไว้ว่าตราบใดก็ตามที่องค์การยังคงมีพันธกิจเหล่านี้อยู่ องค์การก็จะยังคงอยู่ต่อไป และพันธกิจเหล่านี้ต้องแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์การ

๓.๙ ขั้นการกำหนดค่านิยมร่วมขององค์การ คือการพิจารณาร่วมกันถึงพฤติกรรมหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคลากรในองค์การเชื่อ และ/หรือกระทำและ/หรือ ยึดถือร่วมกันด้วยความสมัครใจ

๓.๑๐ ขั้นการแปลงแผนเพื่อเตรียมการสู่การปฏิบัติ คือ การกำหนดแนวทางปฏิบัติ แผนงาน/โครงการงบประมาณและกิจกรรมที่จะดำเนินการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามที่กำหนดไว้ แนวทางปฏิบัติต้องมีการพิจารณาว่าสิ่งที่ต้องทำนั้นมิงงบประมาณเพียงพอหรือไม่ เราต้องการอะไร รายการที่ต้องปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบ และช่วงระยะ เวลาดำเนินการส่วนแผนงาน/โครงการ

๓.๑๑ ขั้นการปฏิบัติตามแผน คือ การปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้รวมถึง การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

๓.๑๒ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นการระบุถึงผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์โดยใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาก่อนหน้านี้เป็นเครื่องบ่งชี้ ความสำเร็จของการบริหารยุทธศาสตร์

๓.๑๓ ขั้นการทบทวนและปรับปรุงแผนคือการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ผ่านมา และ/ หรือ เพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าขององค์การ

หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการดังนี้

๑) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

๒) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

๓) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

๔) **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ และจัดการผูกขาด

ทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

๕) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที

๖) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการ จำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

๒.๔ การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๓๙) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด

โดยทั่วไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง (๒๕๔๑) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ

- | | | | |
|---|---------|------------------------|------------|
| ๕ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| ๔ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มาก |
| ๓ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| ๒ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อย |
| ๑ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลีเคิร์ท

๑. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
๒. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
๓. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่ศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
๔. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ

๕. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

๖. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓)

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจษฎา จันทบุรณันท์ (๒๕๕๖) ได้ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษพบว่า ในภาพรวมด้านการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตอำเภอสอยดาว มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยให้ด้านการอำนวยความสะดวกมาเป็นอันดับที่หนึ่ง ด้านการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว ทั้ง ๔ ด้านกับปัจจัยในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กลุ่มประชากร รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ มีเพียงด้านประชาสัมพันธ์ที่มีระดับความคิดเห็นต่อการการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงกว่าเพศหญิง จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส กลุ่มทางสังคม และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาวที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบ ด้านการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีระดับคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
อำเภอสะอายดาว ที่แตกต่างกัน

คุณฐนัท อนันต์สินชัย (๒๕๔๗) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้ง อำเภอเขวาสี จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษา พบผู้มีสิทธิเลือกตั้งส่วนใหญ่เห็นว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้ง มีประสิทธิภาพหรือความสามารถในการบริหารจัดการ ทั้ง ๖ ด้าน คือ ด้าน
การบริการบุคลากร ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการให้บริการประชาชน และ
ด้านจริยธรรมของบุคคล ส่วนด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้งมี
ประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถในการบริหารจัดการไม่มากนัก ซึ่งโดยสรุปผลจากการศึกษามีประโยชน์
ในทางปฏิบัติ คือ ทราบความคิดเห็นของประชาชนเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาประสิทธิภาพการ
บริหารจัดการ และทางวิชาการ คือก่อให้เกิดความรู้ หรือการค้นพบซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้ง ยังสามารถนำไปปรับใช้กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง
ได้

คุณาจุฑา ไชยคาภา (๒๕๔๗) ได้ศึกษาการดำเนินงานตามบทบาทขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า มีการดำเนินงานตาม
บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ เสนิจารตประเพณี
ปัญหาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และด้านการส่งเสริม
การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ๕ ด้าน คือ ด้านการรักษาความ
สะอาดของถนน ทางเดิน ที่สาธารณะและกำจัดขยะมูลฝอย ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการ
ส่งเสริมพัฒนา สตรี เด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านการ
คุ้มครองและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เยาวภา ถิ่นชัยภูมิ (๒๕๔๗) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการได้ดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองไผ่ ในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า
ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมอยู่ใน
ระดับน้อย และมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้าน

การพัฒนาโครงการสร้างพื้นฐานการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาด้านแหล่งน้ำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ซึ่งประชากรในท้องถิ่นยังมีความต้องการที่จะให้มีการพัฒนาท้องถิ่นในหลาย ๆ ด้านควบคู่กันไป โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องพัฒนาและสูงมากขึ้น เพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง

ณทพงษ์ วียะรินทร์ (๒๕๔๘) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ บริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลช้างคอก อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง เพศชายและเพศหญิง ผู้มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ บาท และต่ำกว่าผู้มีรายได้ ๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีความคิดต่างกัน ผู้มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่าผู้ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี และ ๓๐-๓๙ ปี อาชีพเกษตรกร และค้าขาย พนักงานบริษัท ห้างร้าน โรงงาน อุตสาหกรรม และรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นไม่ต่างกัน

วิสูตร จงชวณิชย์ (๒๕๔๙) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือต่อ การบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ การบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน การรักษาและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาของท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและ ทางน้ำ ด้านการรักษาความสะอาด ของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้ พิการ และด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของเทศบาลตามกฎหมายและนโยบายของรัฐประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดต่อการบริหารงานของ เทศบาลตำบลบรบือทั้งโดยรวมและรายด้าน ๙ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

เฉลิมชัย ภูแล่นหยุด (๒๕๕๐) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การได้บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ ยางตลาด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ ยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อการระดมบทบาทหน้าที่ของดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ ในระดับมากและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ๕ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รองลงมา คือ ด้านการ

บำรุงรักษาสีลปะประเพณีจากภูมิปัญญา ท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ และด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การดำเนินการระดับปานกลาง ๓ ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การรักษาความสะอาดทางเดินของ ถนน ทางน้ำ และที่สวนสาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รองลงมา และมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก และด้านการคุ้มครองดูแลและ บำรุงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ดำรงตำแหน่งแตกต่างกันต่อการดำเนินงานตาม บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมไม่แตกต่างกัน สถิติที่ระดับ .๐๕

วาสนา วลีรัตน์ (๒๕๕๐) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการผลดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ๕ ด้าน ผลการวิจัย พบว่า ๑) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพโครงการสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ใน ระดับมาก ส่วนด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และด้าน การเมืองการบริหาร มีความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ๒) เปรียบเทียบความ พึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามสภาพของประชาชน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ ๓) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านทุก ด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ๔) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธการพัฒนា จำแนกตามวุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน และจำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัยโดยรวม รายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสภาพโครงการสร้างพื้นฐานและด้านสภาพสังคม พบว่า แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จิตรลัดดา ถิ่นสำราญ (๒๕๕๑) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความ คิดเห็นของประชาชนต่อ การดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตาม

เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

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

อมรรัตน์ บุญภา (๒๕๕๗) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความ

พึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ๑) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๒) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๓) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๕) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (๒๕๕๙) ได้ทำวิจัยเรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราชปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๗ หรือร้อยละ ๙๗.๔๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ หรือร้อยละ ๙๗.๘๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ หรือร้อยละ ๙๗.๔๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘๐ ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่างานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ หรือร้อยละ ๙๙.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ หรือร้อยละ ๙๘.๐๐ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ หรือร้อยละ ๙๗.๐๐ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ หรือร้อยละ ๙๖.๘๐ และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ ตามลำดับ

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๙ ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ ๓ และหมู่ที่ ๔ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ และ ๓.๕๙ ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ ๑ และหมู่ที่ ๒ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ และ ๓.๓๙ ตามลำดับ

วรุณี เชาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (๒๕๕๙) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ๑) ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนน สูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้ บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒)ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครนนทบุรี ใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน เมื่อพิจารณา ในรายด้าน พบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน ๓) ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ แตกต่างกันมีความพึง

พอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

บรรเทา ไชยโคตร (๒๕๕๙) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน 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 ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ควรมีการอบรมและให้ความรู้ในการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน และควรมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ

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

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (๒๕๖๐) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์

ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ๒) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๑ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (๒๕๖๑) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๔) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๖๑) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๑๐๕ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (๒๕๖๓) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ๑) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำ และขุดลอกคลองความพึงพอใจในการ

ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ ๙๔.๖๕ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านโยธา ได้แก่ งานด้านโยธา งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำ และขุดลอกคลอง ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรี ๓) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ ๙๑.๑๒ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ๔) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ ๙๒.๔๒ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ๕) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๑๑ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

จากทฤษฎีและแนวคิดตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างกรอบแนวคิด ในการดำเนินการประเมินต่อไป

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ประเภทของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด ๓ ประเภท อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไปดังมีรายละเอียดดังนี้ (มรุต วันทนากกร และ ดร.ณัฏฐ์ วัฒนสมศรี, ๒๕๖๐)

เทศบาลนคร

เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนครจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร เทศบาลนครประกอบไปด้วยสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี (หรือนายกเทศมนตรี) แล้วแต่กรณี โดยที่สภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ ๒๔ คน โดยมีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คน นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้เทศบาลนครมีหน้าที่แตกต่างไปจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลอีกด้วย

เทศบาลเมือง

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

เทศบาลตำบล

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

โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี

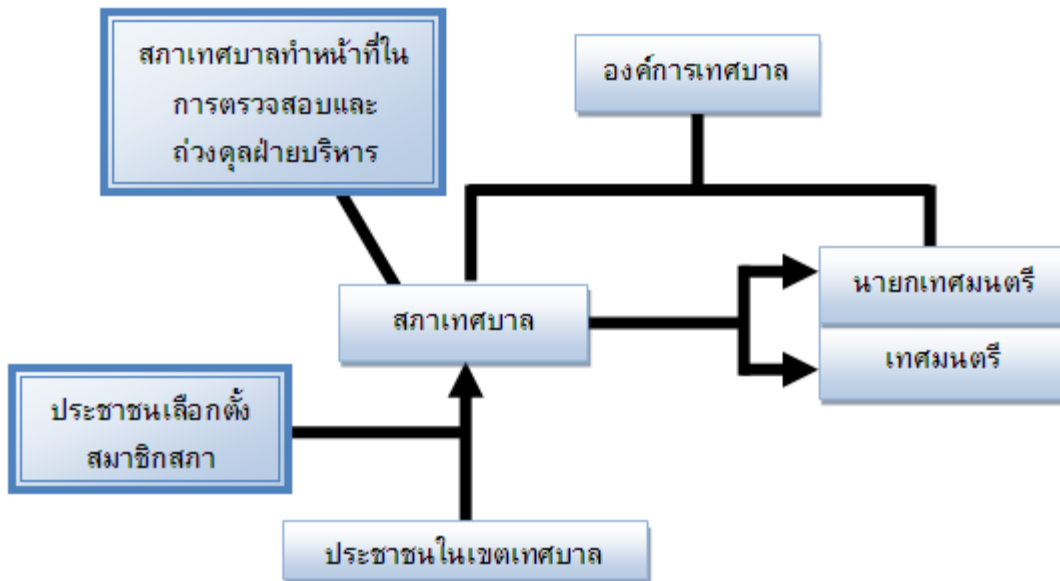
เดิมก่อนปี พ.ศ. ๒๕๔๓ เทศบาลในประเทศไทยมีเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ในปัจจุบันภายหลังปี พ.ศ. ๒๕๔๓ เป็นต้นมา กฎหมายได้เปิดโอกาสให้เทศบาลมีรูปแบบเพิ่มขึ้นได้อีกรูปแบบหนึ่งก็คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ซึ่งเทศบาลใดจะใช้รูปแบบคณะเทศมนตรีหรือ เทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเทศบาลอย่างไรก็ตาม ในปลายปี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้ง เป็นผลให้เทศบาลคงเหลือเพียงรูปแบบเดียว คือ

เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นจุดสิ้นสุดเทศบาล
ในรูปแบบคณะเทศมนตรี

สำหรับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี มีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบคณะเทศมนตรี คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างในรูปแบบสภา กับ ฝ่ายบริหาร กล่าวคือ มีการแยกฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติออกจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ ฝ่ายบริหารมาจากการเลือกของสภาเทศบาล 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 เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีนี้องค์ประกอบสำคัญอยู่ที่ “สภาเทศบาล” เพราะสภาเทศบาลทำหน้าที่ในการเลือกฝ่ายบริหาร และในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารด้วย นอกจากนี้การดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารก็ขึ้นอยู่กับฝ่ายสภาด้วยเช่นกัน

โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี

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

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาล เป็นไปด้วยความห่างเหินเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี 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 แล้วนำข้อเรียกร้องเหล่านั้นเสนอต่อฝ่ายบริหารให้ฝ่ายบริหารดำเนินการแก้ไข หรือในบางเรื่องที่สมาชิกสภาเทศบาลสามารถกระทำตัวเอง สมาชิกสภาเทศบาลก็จะดำเนินการแก้ไขได้เลย หรือหากในบางเรื่องอยู่เกินขอบเขตอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการได้ สมาชิกสภาเทศบาลก็จะทำหน้าที่ในการประสานไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป การดำเนินการเพื่อให้ฝ่ายบริหารกระทำตามข้อ

เรียกร้องของตนนั้น อาจกระทำได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การทำหนังสือยื่นแสดงปัญหาของประชาชนในเทศบาลผ่านไปยังนายกเทศมนตรี เป็นต้น และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวของตนกับผู้ที่มีอำนาจ ร้องขอให้ผู้มีอำนาจดำเนินการให้ เป็นต้น

หน้าที่ในประการที่สาม คือ หน้าที่ในการออกกฎหมายหรือเทศบัญญัติ หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ที่ชัดเจนที่สุดในการทำงานของสภาเทศบาล กล่าวคือ สภาเทศบาลทำหน้าที่เป็นองค์กรทางนิติบัญญัติในเทศบาล ทำหน้าที่ในการพิจารณา ถิ่นกรอง และอนุมัติกฎหมายต่าง ๆ ว่าควรบังคับใช้ในเขตเทศบาลหรือไม่ อย่างไร และเมื่อพิจารณากันอย่างรอบคอบแล้ว 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 ตลอดจนสามารถเรียกให้ฝ่ายบริหารมาชี้แจงว่าเหตุใดฝ่ายบริหารจึงตัดสินใจ

เช่นนั้น ซึ่งหากฝ่ายบริหารไม่สามารถชี้แจงให้คณะกรรมการดังกล่าวเข้าใจหรือไม่สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างชัดแล้ว ผลเสียย่อมเกิดแก่ตัวผู้บริหารเอง และอาจมีผลในการเลือกตั้งครั้งต่อไป มาตรา ๓๒ วรรค ๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ ซึ่งกฎหมายได้เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิเข้ามาช่วยฝ่ายบริหารตัดสินใจในประเด็นที่สำคัญต่อเทศบาลได้ง่ายขึ้น ซึ่งการให้ความเห็นของประชาชนนี้จะสามารถกระทำได้อีกก็ต้องได้รับการเสนอจากสมาชิกสภาเทศบาลเสียก่อน

๒) หน้าที่ของนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี ตามกฎหมายได้กำหนดหน้าที่ของนายกเทศมนตรีดังนี้

(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 โดยคณะกรรมการกลางเทศบาล (ก.ท.) ยังได้ประกาศกำหนดการแบ่งโครงสร้างส่วนราชการในเทศบาล ให้เทศบาลมีการแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

(๑) สำนักปลัดเทศบาล

(๒) กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

(๒.๑) ส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือกอง

- การคลัง
- การช่าง
- การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- การศึกษา
- วิชาการและแผนงาน
- สวัสดิการสังคม

(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 ให้เทศบาลพิจารณาเสนอความเห็นและ
พิจารณาอัตรากำลัง การจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกันแล้วเสนอต่อคณะกรรมการพนักงานเทศบาล
พิจารณาให้ความเห็นชอบ

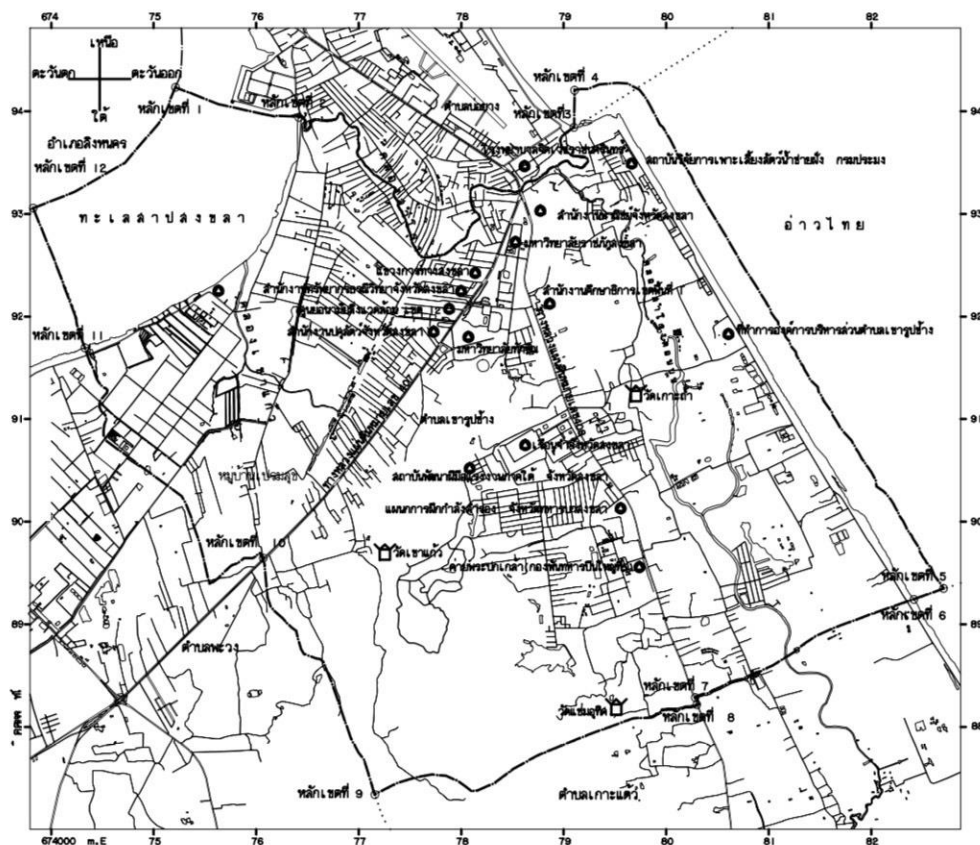
๒.๖ ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของตำบล (แผนที่ประกอบ)

ตำบลเขารูปช้าง ตั้งอยู่ในตอนกลางของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีลักษณะกึ่งชุมชน
เมือง ระยะทางห่างจากศาลากลางจังหวัดสงขลาประมาณ ๕ กิโลเมตร



ภาพที่ ๔: ที่ตั้งตำบลเขารูปช้าง

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 ระยะนี้เป็นช่วงว่างระหว่างฤดูมรสุมหลังจากสิ้นสุดมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหรือฤดูหนาวแล้ว อากาศจะเริ่มร้อนและมีอากาศร้อนจัดที่สุดในเดือนเมษายน

ฤดูฝน แบ่งออกเป็น ๒ ระยะ

- ฤดูฝน จากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ฝนเคลื่อนตัวมาจากด้านตะวันตก (ทะเลอันดามัน ส่วนมากฝนตกในช่วงบ่ายถึงค่ำ ปริมาณและการกระจายของฝนจะน้อยกว่าช่วงมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

- ฤดูฝน จากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ฝนเคลื่อนตัวมาจากด้านตะวันออก (อ่าวไทย) ฝนจะตกชุกหนาแน่น

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินตำบลเขารูปช้าง แบ่งออกได้ ๔ กลุ่ม ดังนี้

๑) กลุ่มดินขาว

๒) กลุ่มดินเหมาะสมปลูกยางพารา

๓) กลุ่มดินพื้นที่ภูเขา

๔) กลุ่มดินพื้นที่

ที่มา : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเกษตร ปี ๒๕๖๓ 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 บ้านบางดาน
	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 เป็นเทศบาลตำบล
เขารูปช้าง ซึ่งได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างเมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๐ โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างได้ยกฐานะจากสภาตำบลเมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘ ซึ่งผู้บริหารสูงสุดคนแรกในสมัยนั้น คือนายวิชัย 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 หมตวาระการดำรงตำแหน่งเนื่องจากเกษียณอายุราชการ วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๓๘ นายสมศักดิ์ 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 นายประสงค์ บริรักษ์ ได้รับการเลือกตั้งจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๐ องค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างได้มีการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลเขารูปช้าง ส่งผลให้สมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างสิ้นสุดลง และจัดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเขารูปช้างและนายกเทศมนตรีตำบลเขารูปช้าง ในวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๐ โดยนายประสงค์ บริรักษ์ ได้รับการเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลเขารูปช้าง ต่อมาวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๔ เทศบาลตำบลเขารูปช้างได้มีการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ส่งผลให้สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตำบลเขารูปช้างสิ้นสุดลง และจัดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีเมืองเขารูปช้าง ในวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๔ โดยนายประสงค์ บริรักษ์ ได้รับการเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีเมืองเขารูปช้าง จนกระทั่ง ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ คณะกรรมการการเลือกตั้งได้ประกาศให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีทั่วประเทศ และจัดให้มีการเลือกตั้งในวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ โดยนายจักรธร สุริแสง ได้รับการเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรีเมืองเขารูปช้าง

รายชื่อคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

คณะผู้บริหาร

๑. นายจักรธร	สุริแสง	นายกเทศมนตรี
๒. นายบรรดาล	ยัมเจริญ	รองนายกเทศมนตรี
๓. นายธนฤต	เหมสนิท	รองนายกเทศมนตรี
๔. นายธนรัตน์	ตุลเชณ	รองนายกเทศมนตรี
๕. นายภาสทิธี	จันทมณี	เลขานุการนายกเทศมนตรี
๖. นายสุวิทย์	จิตบรรจง	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
๗. นางสาวจิรดา	กาลสงค์	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

สมาชิกสภาเทศบาล

๑. นายยศพล	ณ สงขลา	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๒. นายสุกิจ	นิจบรรณ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๓. นายพงษ์กร	หล่อศักดิ์เจริญ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๔. นายสุรกิจ	สุกาพัฒน์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๕. นางสาวธนันท์	รัตนอม	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๖. นายธนกร	ประทุม	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๗. นายไพชอล	ยามาเจริญ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๘. นางอภิญญา	วระดี	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๙. นายกิตตินันท์	วังสปราบ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๐. นายวรรณะ	สืบสาย	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒ (รองประธานสภา)
๑๑. นายบุญญา	หวั่นจะ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๒. นายไพโรจน์	รอดรัมย์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๓. นางสุธนี	ปรางค์วิเศษ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๔. นายอุดม	พรหมทอง	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓ (ประธานสภา)

๑๕. นายพริ้ง	ช่วยทอง	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓	
๑๖. นางฐาวีณี	เทพชัย	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓	
๑๗. นายอุทัย	ชั้นสิน	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓	
๑๘. นายกรวิชัย	มาระเสนา	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓	
นายชูชาติ	ธรรมโชติ	ปลัดเทศบาล	(เลขานุการสภา)

หมายเหตุ: การมาใช้สิทธิเลือกตั้งของประชาชนในการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ สรุปได้ดังนี้

๑. จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๓๓,๒๘๘ คน
 - ผู้มาใช้สิทธิทั้งสิ้น ๒๓,๕๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๒
 - บัตรดี ๒๑,๖๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕
 - บัตรเสีย ๖๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๑
 - บัตรไม่เลือกผู้สมัครใด ๑,๒๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๔
๒. จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๓๓,๑๕๔ คน
 - ผู้มาใช้สิทธิทั้งสิ้น ๒๓,๕๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๙
 - บัตรดี ๒๐,๓๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๑
 - บัตรเสีย ๑,๐๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๐
 - บัตรไม่เลือกผู้สมัครใด ๒,๐๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๙

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

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ - ๕ ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ตารางที่ ๒: ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๙ – พ.ศ. ๒๕๖๓

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)									
		ปี ๒๕๕๙		ปี ๒๕๖๐		ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑	บางदान	๑,๔๓๕	๑,๖๕๗	๑,๔๖๗	๑,๖๙๗	๑,๔๖๑	๑,๗๐๑	๑,๕๐๒	๑,๗๓๐	๑,๕๓๖	๑,๗๖๒
๒	เขาแก้ว	๑,๓๓๙	๑,๖๔๗	๑,๓๔๘	๑,๖๕๔	๑,๓๔๓	๑,๖๕๐	๑,๓๔๑	๑,๖๕๑	๑,๓๑๔	๑,๖๕๕
๓	ทุ่งใหญ่	๒,๖๐๔	๒,๗๓๒	๒,๖๔๐	๒,๗๘๖	๒,๖๗๘	๒,๗๘๔	๒,๗๑๓	๒,๘๒๐	๒,๗๒๑	๒,๘๖๔
๔	สะพานยาว	๑,๓๘๘	๑,๔๑๑	๑,๓๖๘	๑,๓๙๙	๑,๖๐๗	๒,๔๐๒	๑,๖๒๒	๒,๖๕๙	๑,๕๘๙	๒,๔๑๘
๕	ปราง	๓,๙๒๓	๓,๗๔๑	๔,๐๒๑	๓,๘๒๓	๔,๐๘๗	๓,๙๐๓	๔,๑๕๘	๓,๙๙๗	๔,๐๘๘	๔,๑๕๙
๖	เหล่า	๑,๑๘๗	๑,๒๙๙	๑,๒๑๙	๑,๓๑๓	๑,๒๒๘	๑,๓๓๓	๑,๒๔๒	๑,๓๕๔	๑,๒๖๒	๑,๓๖๘
๗	ชายทะเล	๙๙๐	๑,๐๕๓	๑,๐๒๐	๑,๐๘๙	๑,๐๔๓	๑,๑๒๘	๑,๑๑๘	๑,๒๐๐	๑,๑๖๐	๑,๒๔๕
๘	ท่าสะพาน	๓,๑๓๖	๓,๔๙๘	๓,๑๖๐	๓,๕๕๘	๓,๑๙๔	๓,๕๘๖	๓,๒๓๔	๓,๖๖๐	๓,๒๕๗	๓,๖๘๗
๙	การเคหะ	๖๔๘	๗๙๙	๖๕๙	๘๒๑	๖๔๘	๘๑๓	๖๕๑	๘๒๙	๖๓๙	๘๐๔
๑๐	ลำโรง	๒,๕๔๖	๓,๐๑๐	๒,๕๑๗	๒,๙๘๖	๒,๔๙๙	๒,๙๘๕	๒,๔๘๕	๒,๙๗๖	๒,๖๒๙	๒,๙๕๑
รวม		๑๙,๑๙๖	๒๐,๘๔๗	๑๙,๔๑๙	๒๑,๑๒๖	๑๙,๗๘๘	๒๒,๒๘๕	๒๐,๐๖๖	๒๒,๘๗๖	๒๐,๑๙๕	๒๒,๙๑๓
รวมทั้งสิ้น		๔๐,๐๔๓		๔๐,๕๔๕		๔๒,๐๗๓		๔๒,๙๔๒		๔๓,๑๐๘	

ตารางที่ ๓: ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๔ – ปัจจุบัน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่	จำนวน	ประชากร (คน)		
		(ตร.กม)	หลังคาเรือน	ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านบางदान	๓.๙๐	๑,๔๖๖	๑,๕๓๕	๑,๗๖๐	๓,๒๙๕
๒	บ้านเขาแก้ว	๒.๔๐	๑,๕๐๗	๑,๓๑๐	๑,๖๖๒	๒,๙๗๒
๓	บ้านทุ่งใหญ่	๔.๐๐	๒,๕๘๓	๒,๗๓๒	๒,๘๘๓	๕,๖๑๕
๔	บ้านสะพานยาว	๓.๑๐	๑,๔๑๔	๑,๕๕๖	๒,๒๘๒	๓,๘๓๘
๕	บ้านปราง	๒.๙๐	๓,๕๙๔	๔,๐๗๙	๔,๑๗๖	๘,๒๕๕
๖	บ้านเหล่า	๓.๕๐	๙๐๔	๑,๒๖๕	๑,๓๗๑	๒,๖๓๖
๗	บ้านชายทะเล	๓.๓๐	๑,๑๒๔	๑,๑๘๗	๑,๒๗๐	๒,๔๕๗
๘	บ้านท่าสะพาน	๒.๖๐	๓,๗๗๔	๓,๒๘๕	๓,๖๙๕	๖,๙๘๐

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่	จำนวน				ประชากร (คน)	
		(ตร.กม)	หลังคาเรือน	ชาย	หญิง	รวม		
๙	บ้านการเคหะ	๐.๑๙	๖๑๘	๖๓๓	๘๐๐	๑,๔๓๓		
๑๐	บ้านสำโรง	๑.๖๐	๓,๖๒๙	๒,๕๘๘	๒,๙๔๑	๕,๕๒๙		
รวม		๒๗.๔๙	๒๐,๖๑๓	๒๐,๑๗๐	๒๒,๘๔๐	๔๓,๐๑๐		

ที่มา : ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ณ เมษายน ๒๕๖๔

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ ๔: จำนวนประชากรและเยาวชน

ช่วงอายุ (ปี)	ประชากร (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า ๑ ปี	๑๔๒	๑๖๔	๓๐๖
๑-๖	๑,๔๑๒	๑,๒๙๗	๒,๗๐๙
๗-๑๒	๑,๔๔๕	๑,๓๕๕	๒,๘๐๐
๑๓-๑๗	๑,๑๗๐	๑,๑๒๔	๒,๒๙๔
๑๘-๖๐	๑๒,๗๖๐	๑๔,๖๙๕	๒๗,๔๕๕
๖๑ ปี ขึ้นไป	๓,๒๔๑	๔,๒๐๕	๗,๔๔๖

ที่มา : ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ณ เมษายน ๒๕๖๔
เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

๑) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๒ แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดแหม่มอุทิศ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเขาแก้ว ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒
- ๒) โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง
 - โรงเรียนวัดเกาะถ้ำ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔
 - โรงเรียนวัดแหม่มอุทิศ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖
- ๓) วิทยาลัย จำนวน ๑ แห่ง
 - วิทยาลัยสงขลาเทคโนโลยี ตั้งอยู่หมู่ที่ ๘
- ๔) มหาวิทยาลัย จำนวน ๒ แห่ง
 - มหาวิทยาลัยทักษิณ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔
 - มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔
- ๕) โรงเรียนสังกัดเทศบาล จำนวน ๑ แห่ง
 - โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒

๔.๒ สาธารณสุข

- ๑) สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน ๒ แห่ง
 - สถานีอนามัยประจำตำบล (เขาแก้ว) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ โทรศัพท์ ๐๗๔-๔๔๘๑๖๓
 - สถานีอนามัยประจำตำบล (การเคหะสงขลา) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๙ โทรศัพท์ ๐๗๔-๓๑๔๑๔๙
- ๒) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จำนวน ๒ แห่ง
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเขารูปช้าง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ โทรศัพท์ ๐๗๔-๓๑๔๑๔๙
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (บ้านทุ่งใหญ่) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๔-๔๔๘๑๖๓

๔.๓ อาชญากรรม

ประชาชนย้ายเข้ามาในเขตพื้นที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดอาชญากรรมภายในพื้นที่ เช่น หมู่ที่ ๑ และหมู่ที่ ๒

มีเรือนจำ ๔ แห่ง ได้แก่ เรือนจำกลางสงขลา, เรือนจำจังหวัดสงขลา, ทณฑสถานหญิงสงขลา และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลา

๔.๔ ยาเสพติด

เนื่องจากบางหมู่บ้านยังขาดความเข้มแข็ง ทำให้มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ เช่น หมู่ที่ ๕

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

๑) ด้านเด็กและเยาวชน ได้มีการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนตำบลเขารูปช้าง และได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ เช่น โครงการกิจกรรมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชนตำบลเขารูปช้าง

๒) ด้านผู้สูงอายุ ได้มีการมอบเงินสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุตามนโยบายรัฐบาล จำนวน ๔,๘๘๗ ราย

๓) ด้านคนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ได้มีการจดทะเบียนคนพิการและผู้ป่วยเอดส์ และให้การช่วยเหลือตามนโยบายรัฐบาล จำนวน ๘๙๑ ราย และ ๒๑ ราย

ที่มา : ข้อมูลกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ถนนในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง แบ่งเป็น

- ถนนลูกรัง จำนวน ๑๐๙ สาย
- ถนนลาดยาง จำนวน ๑๓๗ สาย
- ถนนคอนกรีต จำนวน ๒๐๐ 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

มีที่ทำการไปรษณีย์เก่าร้าง , ที่ทำการไปรษณีย์หน้าค่ายกองพันทหารปืนใหญ่ที่ ๕ และสถานี
เคเบิลใต้น้ำขลิ ๒ สงขลา

มีสถานีวิทยุชุมชน ๔ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยทักษิณ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สวนสัตว์
สงขลา และวิทยาลัยสงขลาเทคโนโลยี

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ตารางที่ ๕: ระบบเศรษฐกิจฐานราก

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	๓๗๕	๓๕๑.๐๕	๑๓.๕๘	๔.๙๖	๑.๒๕
๒	บ้านเขาแก้ว	๑,๕๐๐	๖๐	๕๔.๐๒	๑	๑.๔๐	-
๓	บ้านทุ่งใหญ่	๒,๕๐๐	๑๐๐	๑๒.๕๑	๗๒.๗๔	๑๐.๓๙	-
๔	บ้านสะพานยาว	๑,๙๓๗.๕๐	๓๐	๑๙.๓๓	๐.๒๕	๙.๒๑	-

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)
๕	บ้านปราบ	๑,๘๑๒.๕๐	๑๑๐	๘๓.๒๗	๙.๗๐	๑๒.๓๔	-
๖	บ้านเหล่า	๒,๑๘๗.๕๐	๑๗๐	๑๐๙.๖๘	๑๑.๙๕	๔๒.๘๑	-
๗	บ้านชายทะเล	๒,๐๖๒.๕๐	๒๐	-	๑๐.๘๐	๘.๖๕	-
๘	บ้านท่าสะพาน	๑,๕๒๕	๕	-	-	๐.๕๐	-
๙	บ้านการเคหะ	๑๑๘.๗๕	-	-	-	-	-
๑๐	บ้านสำโรง	๑,๑๐๐	๑	-	๐.๑๓	-	-
รวม		๑๗,๑๘๑	๘๗๑	๖๒๙.๘๖	๑๒๐.๑๕	๙๐.๒๖	๑.๒๕

ที่มา : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเกษตร ปี ๒๕๖๓ สำนักงานเกษตรอำเภอเมืองสงขลา

๖.๒ การบริการ

๑) ธนาคาร จำนวน ๑๓ แห่ง คือ สาขานนทกาญจนวนิช (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารออมสิน, ธนาคารอิสลาม, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, ธนาคารเอสเอ็มอี แบงค์) สาขาห้างโลตัสสงขลา (ธนาคารออมสิน, ธนาคารธนชาติ, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย) และสาขาสงขลานครินทร์ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร)

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

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

๔) คลังน้ำมัน จำนวน ๑ แห่ง (บริษัทอาภิแบมออย์ จำกัด)

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

๖) ปิ๊มแก๊ส จำนวน ๒ แห่ง (ห้างหุ้นส่วนจำกัดชะมวงปิโตรเลียม)

๗) ป้อมตำรวจ จำนวน ๒ แห่ง (ป้อมสำโรง และป้อมทุ่งใหญ่)

๘) โรงรับจำนำ จำนวน ๑ แห่ง (โรงรับจำนำเมืองเขารูปช้าง)

๖.๓ การท่องเที่ยว

มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๕ แห่ง

๑) สวนสัตว์สงขลา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ ถนนสงขลา-นาทวี

๒) เจดีย์ทวดช้าง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ – หมู่ที่ ๔

๓) ห้วยนายแรง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓

๔) น้ำตกสวนตุล ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕

๕) สวนเฉลิมพระเกียรติ ๗๒ พรรษา มหาราชินี ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓

๖) หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา สงขลา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔

๖.๔ อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่

๑) บริษัท แปซิฟิคแปรรูปสัตว์น้ำ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๒๗/๔ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าเส้ง-จะนะ

๒) บริษัท อุตสาหกรรมปลาแปซิฟิค ตั้งอยู่เลขที่ ๕๐ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าเส้ง-จะนะ

๓) บริษัท แสงเจริญวัฒนาการประมง ตั้งอยู่เลขที่ ๖๘ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าเส้ง-จะนะ

๔) บริษัท แมนเอโฟรสเซนฟูดส์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๓/๒ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าเส้ง-จะนะ

- ๕) บริษัท เอ็น เอส โคัลดีสโตเรจ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๕๐/๒ หมู่ที่ ๓ ถนนเก้าเส้ง-จะนะ
- ๖) หจก.อุตสาหกรรมปลาแป้นการทักษิณ ตั้งอยู่เลขที่ ๘๓/๔๘ หมู่ที่ ๓ ถนนเก้าเส้ง-จะนะ
- ๗) บริษัท จินมารีนโปรดักส์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๐/๕ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุสานนท์
- ๘) บริษัท สุขญา ฟู้ด จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑๙/๑๐ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุสานนท์
- ๙) หจก.ห้องเย็นเอเชียนฟู้ด จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๑/๗ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุสานนท์
- ๑๐) บริษัท สงขลาอุตสาหกรรมปลาแป้น จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๕๒ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าเส้ง-จะนะ

๖.๕ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ๑ แห่ง ได้แก่

- ห้างเทสโก้โลตัสสงขลา

มีศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตร ๒ แห่ง ได้แก่

- ๑) ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตรกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบางดาน ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑
- ๒) ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตรกลุ่มผลิตภัณฑ์ต้นธูปฤๅษีและเส้นใยพืช ตั้งอยู่หมู่ที่ ๙

มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ๖ แห่ง ได้แก่

- ๑) ศูนย์การเรียนรู้การทำสิ่งประดิษฐ์จากเกล็ดปลา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕
- ๒) ศูนย์การเรียนรู้การทำน้ำพริกน่านาชนิด ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓
- ๓) ศูนย์การเรียนรู้การทำของที่ระลึกจากวัสดุธรรมชาติและสิ่งของเหลือใช้ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕
- ๔) ศูนย์การเรียนรู้การปลูกผักไร้ดิน บ้านพิรพัชร ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕
- ๕) ศูนย์การเรียนรู้การทำขนมโบราณ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕
- ๖) ศูนย์การเรียนรู้การทำของที่ระลึกจากดินหอม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๘

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

๖.๖ แรงงาน

มีศูนย์ฝึกอาชีพระยะสั้น ๒ แห่ง ได้แก่

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

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตพื้นที่ นับถือศาสนาพุทธ ๙๐ % และนับถือศาสนาอิสลาม ๑๐%

มีศาสนสถานในพื้นที่ ดังนี้

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

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

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

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาล้าน

ตารางที่ ๖: ภูมิปัญญาท้องถิ่นตำบลเขารูปช้าง

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ประเภทภูมิปัญญา	ที่อยู่
๑	นางสาวจุฑามาศ แก้วอารีย์	นวดแผนไทย สมุนไพรลูกประคบ	หมู่ที่ ๑ ตำบลเขารูปช้าง
๒	นางสอย สุชาติ	ดอกไม้จันทร์	หมู่ที่ ๑ ตำบลเขารูปช้าง
๓	นางเบญจวรรณ เดชะมาก	ดอกไม้เกล็ดปลา	หมู่ที่ ๕ ตำบลเขารูปช้าง
๔	นางลัดดา พูลภิญโญ	สิ่งประดิษฐ์จากวัสดุธรรมชาติจากลูก สำโรง รูปสัตว์ต่าง ๆ	หมู่ที่ ๕ ตำบลเขารูปช้าง
๕	นายกัมพล ดวงแก้ว	แต่งกลอนสด	หมู่ที่ ๕ ตำบลเขารูปช้าง
๖	นางวรรณิ์ เขียวบุญจันทร์	ร้องเพลงกล่อมเด็ก, เส้นขนมจีน, ขนม เจาะหู	หมู่ที่ ๕ ตำบลเขารูปช้าง
๗	นายมานิตย์ สุขกระจ่าง	หมอดึงศาลพระภูมิ ไหว้เจ้าที่	หมู่ที่ ๖ ตำบลเขารูปช้าง
๘	นางทัศนีย์ นิลปักข์	หมอแพทย์แผนไทย (หมอเหยียบยา)	หมู่ที่ ๖ ตำบลเขารูปช้าง
๙	นางสมศรี ทองคำ	หมอนวดแผนไทย	หมู่ที่ ๘ ตำบลเขารูปช้าง
๑๐	นางสมพร นกแก้ว	ผลิตภัณฑ์จักสานจากเส้นใยพืช	หมู่ที่ ๘ ตำบลเขารูปช้าง
๑๑	นางสาวพนิดา ทิพย์กอง ราษฎร์	หมอปรงยาสมุนไพร	หมู่ที่ ๙ ตำบลเขารูปช้าง
๑๒	นางยุพิน เพชรบุญวรรณ	บายศรี, จัดขันหมาก, เครื่องโปรยทาน	หมู่ที่ ๖ ตำบลเขารูปช้าง

ที่มา : ข้อมูลจากกองสวัสดิการและสังคม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ดอกไม้ประดิษฐ์จากเกล็ดปลา, กระเป๋าสานจากกล้วย, ก้านธูปฤๅษีและเส้นใยพืช และ
ดอกไม้จันทร์

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 และฝายคลองวัดเขมอูทิศ หมู่ที่ ๖

๘.๒ ป่าไม้

ไม่มีพื้นที่ป่าไม้

๘.๓ ภูเขา

ลักษณะภูเขา มีรูปร่างลักษณะคล้ายช้าง หันหัวไปทางทิศเหนือ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของ
มหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา หมู่ที่ ๒ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

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

สีเขียว หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสะท้อนถึงพลังชีวิตของชาวประชาและทำให้สิ่งมีชีวิตเจริญเติบโต

สีเหลือง หมายถึง ความเจิดจ้าความสว่างไสว ความเชื่อใจของพลังแสงอาทิตย์ที่ให้ชีวิตกับทุกสิ่งที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง

บุคลากรและพนักงาน

บุคลากรและพนักงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๔๑ คน ดังนี้

ปลัดเทศบาล	๑	คน
------------	---	----

รองปลัดเทศบาล	๒	คน
---------------	---	----

หน่วยตรวจสอบภายใน	๑	คน
-------------------	---	----

สำนักปลัดเทศบาล

- พนักงานเทศบาล	๑๖	คน
-----------------	----	----

- ลูกจ้างประจำ	๔	คน
----------------	---	----

- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๔๕	คน
----------------------------------	----	----

กองคลัง

- พนักงานเทศบาล	๑๒	คน
-----------------	----	----

- ลูกจ้างประจำ	๒	คน
----------------	---	----

- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๗	คน
----------------------------------	---	----

กองช่าง

- พนักงานเทศบาล	๑๙	คน
-----------------	----	----

- ลูกจ้างประจำ	๓	คน
----------------	---	----

- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๒๔	คน
----------------------------------	----	----

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- พนักงานเทศบาล	๘	คน
-----------------	---	----

- ลูกจ้างประจำ	-	คน
----------------	---	----

- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป) ๓๗ คน

กองการศึกษา

- พนักงานเทศบาลและบุคลากรทางการศึกษา ๒๔ คน

- ลูกจ้างประจำ - คน

- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป) ๑๐ คน

กองสวัสดิการสังคม

- พนักงานเทศบาล ๘ คน

- ลูกจ้างประจำ - คน

- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป) ๓ คน

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- พนักงานเทศบาล ๙ คน

- ลูกจ้างประจำ - คน

- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป) ๕ คน

กองการเจ้าหน้าที่

- พนักงานเทศบาล ๑ คน

- ลูกจ้างประจำ - คน

- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป) - คน

ที่มา : กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองเขารูปช้าง (ข้อมูล ณ พฤษภาคม ๒๕๖๔)

๒.๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

วิสัยทัศน์

“เทศบาลเมืองเขารูปช้างจะเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง มุ่งให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงรวดเร็วเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพประชาชนพึ่งตนเองได้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาในรูปแบบการ บริหารจัดการที่ดี นำไปสู่ความเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน”

ยุทธศาสตร์

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

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

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

โครงการ/กิจกรรม

๑. ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
๒. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสมาชิกสภาท้องถิ่น
๓. ส่งเสริมการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๔. จัดงานวันเทศบาล (กิจกรรมทำความสะอาดสำนักงานเทศบาล)
๕. ฝึกอบรมคณะกรรมการจัดหาพัสดุ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

โครงการ/กิจกรรม

๑. สายตรวจเทศกิจเพื่อชุมชนเมืองเขารูปช้าง
๒. ส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาศักยภาพองค์กรชุมชน/ผู้นำชุมชน/ผู้สูงอายุและกลุ่มอาชีพ กลุ่มสตรีในด้านต่างๆ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

โครงการ/กิจกรรม

๑. เตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาวาตภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม
๒. ซ่อมสร้างถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ซอยไก่อ้น หมู่ที่ ๘
๓. ปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ซอย ๖๙ ถนนกาญจนาภิเษก ถึงถนนสามสิบลเมตร หมู่ที่ ๑
๔. ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซอยติดกับนิมิตใหม่ หมู่ที่ ๕
๕. ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กถนนหลังหมู่บ้านแสงตะวัน (กลางทุ่ง) หมู่ที่ ๑

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โครงการ/กิจกรรม

๑. ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน
๒. ป้องกันและแก้ไขปัญหาวาตภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

โครงการ/กิจกรรม

๑. สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา
๒. สนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษาในสังกัด
๓. จัดหาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ขาดแคลน
๔. ส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษโรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)
๕. ส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด
๖. ส่งเสริมกิจกรรมประเพณีสำคัญทางศาสนา และวัฒนธรรม
๗. อุดหนุนโรงเรียนวัดเกาะถ้ำ
๘. อุดหนุนโรงเรียนวัดเข้

๙. อุดหนุนงบประมาณมัสยิดดารุนนาอิม (มัสยิดบ้านทุ่งใหญ่) ในการจัดอบรมศีลธรรม และจริยธรรม
อิสลามให้แก่เยาวชนภาคฤดูร้อน

๑๐. ก่อสร้างสนามฟุตบอลพร้อมหลังคาโรงคลุมอเนกประสงค์ โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

โครงการ/กิจกรรม

๑. สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
๒. สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ
๓. สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
๔. สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส
๕. khaoroochang Family Care (ครอบครัวเขารูปช้าง เราดูแล)

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

โครงการ/กิจกรรม

๑. ส่งเสริมการดำเนินการกิจการหอพัก (พรบ.หอพัก พ.ศ. ๒๕๕๘) พื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

โครงการ/กิจกรรม

๑. เพิ่มประสิทธิภาพการลดปริมาณขยะ โดยหลัก ๓R ประชารัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ

โครงการ/กิจกรรม

๑. ประกวดตั้งซื้อขายหาตในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้างบริเวณหมู่ที่ ๓ และหมู่ที่ ๗ ตำบลเขารูปช้าง
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

๒. ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวในเมืองเขารูปช้างในรูปแบบรายการท่องเที่ยว
ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง
โครงการ/กิจกรรม

๑. เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
๒. จัดซื้อรถบรรทุกขยะ ขนาด ๑ ตัน แบบเปิดข้างเทท้าย จำนวน ๑ คัน
๓. จัดซื้อรถบรรทุกขยะขนาด ๖ ตัน แบบอัดท้าย จำนวน ๑ คัน

บทที่ ๓: ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างดังนี้ ๆ

๓.๑ วิธีการดำเนินการประเมิน

๓.๑.๑ ขอบเขตและประเด็นในการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขอบเขตในการประเมินดังนี้

๑) ขอบเขตพื้นที่ เป็นผู้รับบริการที่ในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านบางตาน 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) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬาวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ๖) การส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต
- ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๙) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมนันทนาการ

๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

๓.๑.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ที่มารับบริการที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างและประชาชนที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างเข้าไปให้บริการในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๔๓,๐๑๐ 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

$$n = \frac{43,010}{1+(43,010)(0.05)^2}$$

$$= ๓๙๖.๓๑๔$$

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

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓.๑ ประเภทข้อมูลที่เก็บรวบรวม

๑) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการนำเครื่องมือที่ออกแบบไว้ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับความพึงพอใจบริการ

๒) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง และศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่นักวิชาการศึกษาไว้

๓.๓.๒ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีวิธีการดำเนินการดังนี้

๑) ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลประสานงานแจ้งพื้นที่และอำนวยความสะดวกระหว่างการเก็บข้อมูล

๒) ประชุมชี้แจงนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ รายละเอียด เครื่องมือและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่โดยใช้เครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๔.๑ วิธีการวิเคราะห์

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

๓.๔.๒ ค่าสถิติที่ใช้ในการประเมินและแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานร้อยละ ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเกณฑ์ของเบสท์ใช้ (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

๓.๕ ค่าสถิติที่ใช้

๓.๕.๑ ค่าร้อยละ ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบและคำนวณค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน

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

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

บทที่ ๔: ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนะนำเสนอเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

- ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๒๕๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๔)
- ๓) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของ
งานบริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้ และจำนวนครั้งในการขอรับบริการ ผลปรากฏ
ดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗: จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๒๑๘	๕๔.๕๐
ชาย	๑๘๒	๔๕.๕๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๑	๗.๗๕
๒๐-๓๐ ปี	๗๔	๑๘.๕๐
๓๑-๔๐ ปี	๘๕	๒๑.๒๕
๔๑-๕๐ ปี	๑๑๘	๒๙.๕๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๙๒	๒๓.๐๐

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

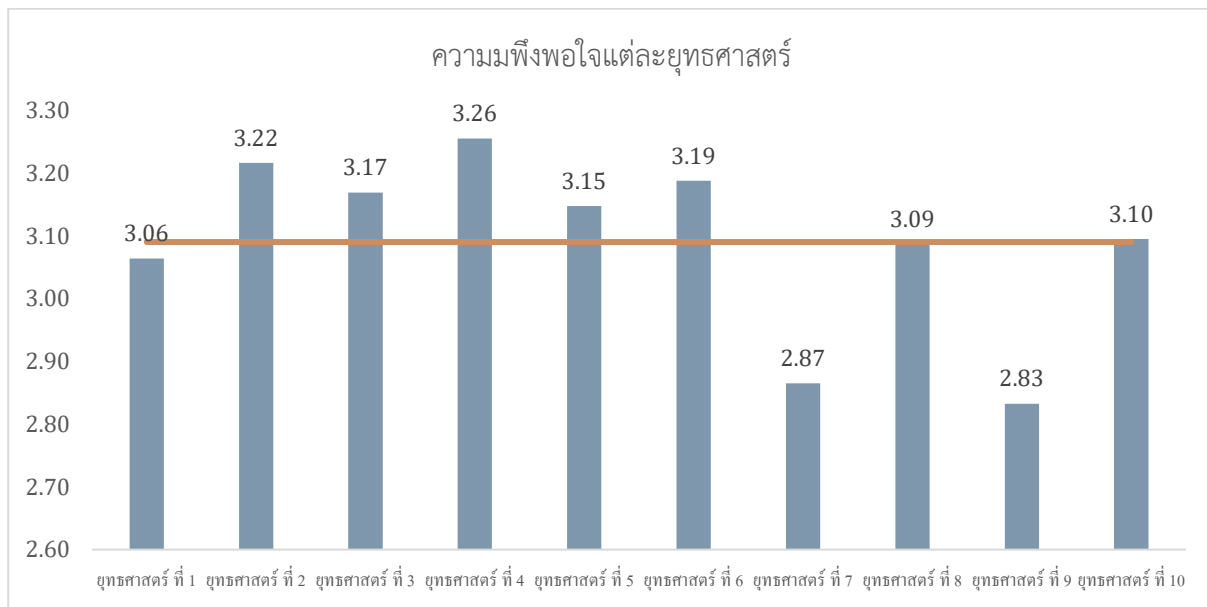
ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สถานภาพสมรส		
โสด	๙๖	๒๔.๐๐
สมรส	๒๓๑	๕๗.๗๕
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๗๓	๑๘.๒๕
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๔	๑.๐๐
ประถมศึกษา	๘๖	๒๑.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๑	๑๗.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๘๙	๒๒.๒๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๔	๘.๕๐
ปริญญาตรี	๑๐๘	๒๗.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๕๘	๑๔.๕๐
ข้าราชการ	๗๕	๑๘.๗๕
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๓๘	๙.๕๐
ลูกจ้าง	๑๒๔	๓๑.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๘๙	๒๒.๒๕
อื่น ๆ	๑๖	๔.๐๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๑๑.๒๕
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๖๘	๑๗.๐๐
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๙๒	๒๓.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๒๔	๓๑.๐๐
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๗	๙.๒๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๓๔	๘.๕๐
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในหมู่ที่		
หมู่ที่ ๑	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๒	๔๐	๑๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
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 ($\bar{x}$)	๑.๘๔	
ค่าสูงสุด	๕	
ค่าต่ำสุด	๑	

ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่าง กระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มาผู้มารับบริการเฉลี่ย ๒ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๕ ครั้งต่อปี และต่ำสุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ ซึ่งสัดส่วนของเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๕ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี และ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๕ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๕ และกลุ่มอื่น ๆ มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ (ตารางที่ ๑๐)

๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๒๕๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๔)

๔.๒.๑) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง



ภาพที่ ๕: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของ
เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนา
ยุทธศาสตร์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนฯ เท่ากับ ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๔ มีความพึง
พอใจในระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคะแนน
สูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๐ รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การ
รักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓ ส่วน
ยุทธศาสตร์ ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ และ ยุทธศาสตร์ ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว
สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ มีคะแนนต่ำที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๒.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๖
และ ค่าเฉลี่ย ๒.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๕ ตามลำดับ (ภาพที่ ๕)

๔.๒.๒) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตารางที่ ๘: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๕๔๘๗	๕๙.๒๒	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๒๐	๐.๔๗๘๓	๖๔.๐๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๖	๐.๖๗๔๙	๕๙.๑๖	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๒๐	๐.๔๘๗๒	๖๔.๐๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๒	๐.๖๕๙๘	๖๐.๔๒	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๒๔	๐.๖๕๘๖	๖๔.๗๔	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๐๘	๐.๕๔๔๔	๖๑.๖๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๐๘	๐.๗๖๔๑	๖๑.๕๔	ปานกลาง
รวม	๓.๐๙	๐.๖๐๒๐	๖๑.๘๔	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 ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยตัวชี้วัดด้านการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล และ รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๖ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๘)

๔.๒.๓) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

i) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

เทศบาลได้พัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะ และพัฒนาขีดความสามารถเพื่อให้เป็นผู้รู้สามารถปฏิบัติงานบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ๑) ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
- ๑) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสมาชิกสภาท้องถิ่น
- ๑) ส่งเสริมการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๑) จัดงานวันเทศบาล (กิจกรรมทำความสะอาดสำนักงานเทศบาล)
- ๑) ฝึกอบรมคณะกรรมการจัดหาพัสดุ

ตารางที่ ๙: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๑	๐.๕๔๘๗	๕๘.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๐๗	๐.๔๗๘๓	๖๑.๔๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๘๒	๐.๖๗๔๙	๕๖.๔๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๔๒	๐.๔๘๗๒	๖๘.๔๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๓๒	๐.๖๕๙๘	๖๖.๔๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๔๖	๐.๖๕๘๖	๖๙.๒๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒.๘๗	๐.๕๔๔๔	๕๗.๔๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๒.๖๔	๐.๗๖๔๑	๕๒.๘๐	ปานกลาง
รวม	๓.๐๖	๐.๖๐๒๐	๖๑.๒๘	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 ๓.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๘ โดยตัวชี้วัดด้านการดำเนินงาน เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๙)

ii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

สืบเนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เทศบาลจึงได้ให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัยและป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มต่างๆ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

๑) สายตรวจเทศกิจเพื่อชุมชนเมืองเขารูปช้าง

๑) ส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาศักยภาพองค์กรชุมชน/ผู้นำชุมชน/ผู้สูงอายุและกลุ่มอาชีพ กลุ่มสตรีในด้านต่างๆ

ตารางที่ ๑๐: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๑๓	๐.๕๔๘๗	๖๒.๖๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๔๘	๐.๔๗๘๓	๖๙.๖๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๕	๐.๖๗๔๙	๕๙.๐๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๓๓	๐.๔๘๗๒	๖๖.๖๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๒.๘๗	๐.๖๕๙๘	๕๗.๔๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๒๘	๐.๖๕๘๖	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๗	๐.๕๔๔๔	๖๕.๔๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๔๒	๐.๗๖๔๑	๖๘.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๒	๐.๖๐๒๐	๖๔.๓๓	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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓ โดยตัวชี้วัดด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูลโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดเท่ากันคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๐)

iii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการครอบคลุมทั่วถึงและได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

๑ เตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม

๑ ซ่อมสร้างถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ซอยไก่อ้น หมู่ที่ ๘

๑ ปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ซอย ๖๙ ถนนกาญจนวนิช ถึงถนนสามสิบเมตร หมู่ที่ ๑

๑ ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซอยติดกับนิมิตใหม่ หมู่ที่ ๕

๑ ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กถนนหลังหมู่บ้านแสงตะวัน (กลางทุ่ง) หมู่ที่ ๑

ตารางที่ ๑๑: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๕๔๘๗	๕๙.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๓๘	๐.๔๗๘๓	๖๗.๖๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๘	๐.๖๗๔๙	๕๙.๖๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๒๐	๐.๔๘๗๒	๖๔.๐๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๒.๖๕	๐.๖๕๙๘	๕๓.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๙	๐.๖๕๘๖	๖๗.๘๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๓๒	๐.๕๔๔๔	๖๖.๔๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๔๗	๐.๗๖๔๑	๖๙.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๑๗	๐.๖๐๒๐	๖๓.๓๘	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 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๓.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๘ โดยตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนสูงสุด คือมี ค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้าน ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๒.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๑)

iv) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล เมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนใน /เขตพื้นที่ผ่านโครงการกิจกรรม เช่น

๑) ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

๑) ป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม

ตารางที่ ๑๒: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการ ดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๕	๐.๗๖๔๑	๕๙.๐๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๓๘	๐.๕๔๘๗	๖๗.๖๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๒๘	๐.๔๗๘๓	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๐๘	๐.๖๗๔๙	๖๑.๖๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๒๘	๐.๖๕๙๘	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๖	๐.๖๕๘๖	๖๗.๒๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๙	๐.๕๔๔๔	๖๕.๘๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๔๒	๐.๗๖๔๑	๖๘.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๖	๐.๖๓๖๖	๖๕.๑๐	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 ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๐ โดยตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางรองลงมา คือตัวชี้วัดด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล ค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๒)

ว) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาศาสนา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

เทศบาลได้ดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในสังกัด และอุดหนุนงบประมาณให้กับโรงเรียนต่างๆ ในเขตพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้ส่งเสริมการกีฬา เสริมสร้างทักษะและพัฒนาระบบการเรียนรู้ให้แก่เด็ก ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนขณะเดียวกันยังมุ่งเป้าหมายไปยังกลุ่มครู บุคลากรทางการศึกษาให้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมหรือทัศนศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ ตลอดจนตระหนักในประเพณีวัฒนธรรมอันดีงามในพื้นที่และอนุรักษ์ให้คงอยู่ตลอดไป ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

๑ สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา

๑ สนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษาในสังกัด

๑ จัดหาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ขาดแคลน

๑ ส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษโรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)

๑ ส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด

๑ ส่งเสริมกิจกรรมประเพณีสำคัญทางศาสนา และวัฒนธรรม

๑ อุดหนุนโรงเรียนวัดเกาะถ้ำ

๑ อุดหนุนโรงเรียนวัดเข้มน

๑ อุดหนุนงบประมาณมัสยิดดารุนนาอิม (มัสยิดบ้านทุ่งใหญ่) ในการจัดอบรมศีลธรรม และ
จริยธรรมอิสลามให้แก่เยาวชนภาคฤดูร้อน

๑ ก่อสร้างสนามฟุตบอลพร้อมหลังคาโรงคลุมอเนกประสงค์ โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)

ตารางที่ ๑๓: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการ
ดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๗๕	๐.๕๔๘๗	๕๕.๐๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๙	๐.๔๗๘๓	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๔	๐.๖๗๔๙	๕๘.๘๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๒๕	๐.๔๘๗๒	๖๕.๐๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๕	๐.๔๓๖๙	๖๑.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๘	๐.๕๔๘๙	๖๗.๖๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๙	๐.๗๔๙๓	๖๕.๘๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๓๓	๐.๘๔๙๑	๖๖.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๑๕	๐.๕๙๖๗	๖๒.๙๕	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 คือ
ระดับความพอใจน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การ
ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๕ โดยตัวชี้วัดด้านดำเนินงาน

เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๓)

vi) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

เทศบาลได้ดำเนินการพัฒนาและยกระดับการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น ส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับสถาบันครอบครัว ชุมชนและสังคม ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

@ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

@ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ

@ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

@ สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส

@ khaorooopchang Family Care (ครอบครัวเขารูปช้าง เราดูแล)

ตารางที่ ๑๔: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๖๔๘๓	๕๙.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๙	๐.๔๘๙๕	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๔	๐.๖๐๙๗	๕๘.๘๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๓๕	๐.๔๘๙๕	๖๗.๐๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๕	๐.๗๖๖๑	๖๑.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๑๘	๐.๖๕๔๙	๖๓.๖๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๓๖	๐.๖๕๓๘	๖๗.๒๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๔๗	๐.๕๔๗๓	๖๙.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๑๙	๐.๖๐๗๔	๖๓.๗๕	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 ๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕ โดยตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย ๓.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๔)

vii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อส่งเสริมสร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

๑ ส่งเสริมการดำเนินการกิจการหอบัก (พรบ.หอบัก พ.ศ. ๒๕๕๘) พื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตารางที่ ๑๕: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๕๔๑๘	๕๙.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๒.๘๔	๐.๔๘๗๒	๕๖.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๔	๐.๔๘๑๙	๕๘.๘๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๒.๙๗	๐.๔๕๗๙	๕๙.๔๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๕	๐.๔๕๓๗	๖๑.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๐๘	๐.๕๗๔๕	๖๑.๖๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒.๖๗	๐.๔๙๘๑	๕๓.๔๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๒.๔๑	๐.๗๔๐๙	๔๘.๒๐	ปานกลาง
รวม	๒.๘๗	๐.๕๒๙๕	๕๗.๓๐	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 ๒.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๐ โดยตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๕)

viii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลได้ดำเนินการปลูกจิตสำนึก และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมให้เด็ก เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้หันมาสนใจในทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการจัดการขยะมูลฝอย ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

๑) เพิ่มประสิทธิภาพการลดปริมาณขยะ โดยหลัก ๓R ประชากรรัฐ

ตารางที่ ๑๖: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๐๗	๐.๓๙๘๖	๖๑.๔๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๐๙	๐.๕๗๒๙	๖๑.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๔	๐.๕๖๙๑	๕๘.๘๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๓๓	๐.๘๗๒	๖๖.๖๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๕	๐.๖๕๙๘	๖๑.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๒๘	๐.๖๕๘๖	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒.๙๘	๐.๕๔๔๔	๕๙.๖๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๒.๙๕	๐.๗๖๔๑	๕๙.๐๐	ปานกลาง
รวม	๓.๐๙	๐.๖๒๙๙	๖๑.๗๓	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 ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๓ โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อ

สาธารณะ มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๓.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๖)

ix) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ

เทศบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนากการท่องเที่ยว จึงเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

๑) ประกวดตั้งชื่อชายหาดในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้างบริเวณหมู่ที่ ๓ และหมู่ที่ ๗ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

๑) ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวในเมืองเขารูปช้างในรูปแบบรายการท่องเที่ยว

ตารางที่ ๑๗: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๕๔๓๘	๕๙.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๙	๐.๓๘๗๖	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๘๕	๐.๘๗๓๕	๕๗.๐๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๒.๘๖	๐.๕๔๙๒	๕๗.๒๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๒.๘๔	๐.๕๘๗๒	๕๖.๘๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๙๗	๐.๔๘๘๕	๕๙.๔๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒.๕๖	๐.๓๙๙๘	๕๑.๒๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๒.๔๓	๐.๖๕๑๕	๔๘.๖๐	ปานกลาง
รวม	๒.๘๓	๐.๕๖๐๑	๕๖.๖๕	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 ๒.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๕ โดยตัวชี้วัดด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ย ๒.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๓)

ข) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

เทศบาลได้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การเสริมสร้างการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เพิ่มการรับทราบข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

๑ เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๑ จัดซื้อรถบรรทุกขยะ ขนาด ๑ ตัน แบบเปิดข้างเทท้าย จำนวน ๑ คัน

๑ จัดซื้อรถบรรทุกขยะขนาด ๖ ตัน แบบอัดท้าย จำนวน ๑ คัน

ตารางที่ ๑๘: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๕๖๑๐	๕๙.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๙	๐.๔๘๑๘	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๙๔	๐.๖๒๖๙	๕๘.๘๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๒๑	๐.๕๔๐๗	๖๔.๒๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๕	๐.๕๔๘๗	๖๑.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๙๙	๐.๔๗๘๓	๕๙.๘๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๑๙	๐.๖๗๔๙	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๒๓	๐.๔๘๗๒	๖๔.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๑๐	๐.๕๔๙๙	๖๑.๙๐	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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๐ โดยตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ย ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๘)

๔.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๔.๓.๑ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น และสม่ำเสมอ

๒) รักษาความมั่นคงสัญญาตามที่แถลงนโยบายตอนหาเสียง

๓) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมากขึ้น

๔) ติดตามและประเมินผลยังน้อย

๔.๓.๒ ด้านการเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

๑) การมีกล้องวงจรปิดในพื้นที่เสี่ยงและพื้นที่ชุมชน

๒) การรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในชุมชน

๓) ความปลอดภัยบนท้องถนน ทางร่วม ทางแยกและพื้นที่ในชุมชน

๔.๓.๓ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

๑) ขุดลอกคลองเพื่อป้องกันปัญหาน้ำขัง

๒) ปรับปรุงถนนให้สามารถสัญจรได้สะดวก

๓) การบริการถึงขยะให้เพียงพอในชุมชน

๔) รับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น

๕) แสงสว่างในถนนเล็ก ๆ ในซอยและพื้นที่สาธารณะ

๖) ความคุ้มค่าของการทำโครงการต่าง ๆ สามารถให้ประชาชนติดตามตรวจสอบได้

๔.๓.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑) การตรวจสอบ และระบบการแจ้งเตือนที่รวดเร็ว

๒) การทำงานในเชิงบูรณาการ ระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อความรวดเร็ว

๓) มีการซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔) เพิ่มความรู้และช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข่าวสารมากขึ้น

๔.๓.๕ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

- ๑) ส่งเสริมและช่วยเหลือระบบ Wifi/Internet
- ๒) ฐานข้อมูลภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อใช้ในการศึกษาและสืบค้น
- ๓) จัดกิจกรรมให้หลากหลายและมีทั่วถึงในพื้นที่

๔.๓.๖ ด้านการส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

- ๑) หน้ากากอนามัยในช่วง COVID-๑๙
- ๒) วัคซีนป้องกัน COVID-๑๙
- ๓) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร COVID-๑๙ ในพื้นที่และชุมชนของตนเองอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
- ๔) มาตรการช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์ COVID-๑๙

๔.๓.๗ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

- ๑) ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการฝึกอาชีพที่หลากหลายและมีทางเลือกในการประกอบอาชีพ
- ๒) มาตรการช่วยเหลือด้านอาชีพและรายได้ช่วง COVID-๑๙
- ๓) รับฟังปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนและร่วมกันแก้ไขปัญหาเรื่องปากท้องเป็นสำคัญในสถานการณ์ COVID-๑๙
- ๔) จำนวนโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพมีน้อยมาก
- ๕) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง

๔.๓.๘ ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ๑) กลิ่นเหม็นการปล่อยน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม
- ๒) ขยะในครัวเรือนและขยะในชุมชน

๓) จำนวนโครงการการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีน้อยมาก

๔.๓.๙ ด้านการส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว ผ่อนคลายใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนตากอากาศ

๑) ปรับปรุง สถานที่พักผ่อนตากอากาศในชุมชนให้ทั่วถึงและเพียงพอ

๒) การสำรวจความต้องการของแต่ละพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นมากขึ้น

๓) จำนวนโครงการน้อยมาก

๔.๓.๑๐ ด้านการพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง

๑) การสำรวจความคิดเห็นความต้องการของพื้นที่และพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

๒) การประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่

๓) จำนวนโครงการเพื่อการพัฒนาเมืองมีน้อยมาก

บทที่ ๕: สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นการประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการ ให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ๒) การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความ เป็นระเบียบเรียบร้อย ๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๕) การส่งเสริมและพัฒนาศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๖) การส่งเสริมและ พัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๙) การส่งเสริมและ พัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและ กิจกรรมนันทนาการ และ ๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง มี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน โดยสามารถสรุปผลการประเมินดังนี้

๕.๑ รูปแบบการประเมิน

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

๕.๒ ผลการประเมิน

๕.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่าง กระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มาผู้มารับบริการเฉลี่ย ๒ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๕ ครั้งต่อปี และต่ำสุด ๑ ครั้งต่อ

ปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ ซึ่งสัดส่วนของเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน
สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๕ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปี
ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี และ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอน
ปลายหรือเทียบเท่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๕ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็น
เป็นร้อยละ ๒๒.๒๕ และกลุ่มอื่น ๆ มารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-
๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐

๕.๒.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ฯ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนฯ เท่ากับ ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๔ มีความพึงพอใจใน
ระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคะแนนสูงสุดมี
ค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๐ รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษา
ความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓ ส่วน
ยุทธศาสตร์ ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ และ ยุทธศาสตร์ ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว
สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ มีคะแนนต่ำที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๒.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๖
และ ค่าเฉลี่ย ๒.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๕ ตามลำดับ

๕.๒.๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามตัวชี้วัด พบว่าด้านการ
ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๔ คิดเป็นร้อยละ
๖๔.๗๔ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ ๓.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านประชาสัมพันธ์ให้
ประชาชนรับข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิด
เป็นร้อยละ ๕๙.๑๖ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๕.๒.๔ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลเมืองเขารูปช้างในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา

สามารถสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ทั้งยุทธศาสตร์ ๑๐ โดยมี
รายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัด
ให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปาน
กลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๘

๒) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความมั่นคง
การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปาน
กลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๓

๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้าง
พื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๗ คิดเป็น
ร้อยละ ๖๓.๓๘

๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเพิ่มศักยภาพการ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๐

๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมและพัฒนา
การศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๕

๖) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการ
สาธารณสุขและคุณภาพชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม
เท่ากับ ๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๗๕

๗) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๐

๘) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๓

๙) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๕

๑๐) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙๐

๕.๓ ข้อเสนอแนะต่อเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑) การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นและสม่ำเสมอ รักษาความมั่นคงปลอดภัยตามที่แผนนโยบายตอนหาเสียงประชาสัมพันธ์ข่าวสารมากขึ้น และการติดตามและประเมินผลเพิ่มขึ้น

๒) การเสริมสร้างความมั่นคง การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ควรเพิ่มจำนวนกล้องวงจรปิดในพื้นที่เสี่ยงและพื้นที่ชุมชน รับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในชุมชน เพิ่มความปลอดภัยบนท้องถนน ทางร่วม ทางแยกและพื้นที่ในชุมชนมากขึ้น

๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีชุดลอกคลองเพื่อป้องกันปัญหาน้ำขัง ปรับปรุงถนนให้สามารถสัญจรได้สะดวก บริการถังขยะให้เพียงพอในชุมชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น แสงสว่างในถนนเล็ก ๆ ในซอยและพื้นที่สาธารณะ อีกทั้งคำนึงถึงคุณค่าของการทำโครงการต่าง ๆ สามารถให้ประชาชนติดตามตรวจสอบได้

๔) การเพิ่มศักยภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรการตรวจสอบ พัฒนาระบบการแจ้งเตือนที่รวดเร็ว การทำงานในเชิงบูรณาการระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อความรวดเร็ว มีการซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเพิ่มความรู้และช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข่าวสารมากขึ้น

๕) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบ Wifi/Internet พัฒนฐานข้อมูลภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อง่ายในการศึกษาและสืบค้น และจัดกิจกรรมให้หลากหลายและมีทั่วถึงในพื้นที่

๖) การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ควรจัดหาหน้ากากอนามัยในช่วง COVID-๑๙ วัคซีนป้องกัน COVID-๑๙ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร COVID-๑๙ ในพื้นที่และชุมชนของตนเองอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และมาตรการช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์ COVID-๑๙

๗) การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการฝึกอาชีพที่หลากหลาย และมีทางเลือกในการประกอบอาชีพมาตรการช่วยเหลือด้านอาชีพและรายได้ช่วง COVID-๑๙ รับฟังปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนและร่วมกันแก้ไขปัญหาเรื่องปากท้องเป็นสำคัญในสถานการณ์ COVID-๑๙ เพิ่มจำนวนโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้มากขึ้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง

๘) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรการแก้ไขปัญหากลิ่นเหม็น การปล่อยน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม ขยะในครัวเรือนและขยะในชุมชน อีกทั้งเพิ่มจำนวนโครงการการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๙) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนตากอากาศ ควรปรับปรุง สถานที่พักผ่อนตากอากาศในชุมชนให้ทั่วถึงและเพียงพอ การสำรวจความต้องการของแต่ละพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นมากขึ้น และเพิ่มจำนวนแหล่งท่องเที่ยว ผ่อนหย่อนใจและกิจกรรมสถานที่พักผ่อนตากอากาศ

๑๐) การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง ควรการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของพื้นที่และพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ การประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรมเพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ และเพิ่มจำนวนโครงการเพื่อการพัฒนาเมืองมากขึ้น

๕.๔ ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ๘ ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเกิดจากสถานการณ์ COVID-๑๙ ทำให้กิจกรรม/โครงการของเทศบาลเมืองเขารูปช้างไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หรืออาจเกิดจากรัฐบาลกลางจ่ายเงินอุดหนุนให้เทศบาลน้อยลง และประกอบกับการจัดเก็บรายได้ส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว นั้น ทางเทศบาลควรที่จะชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของโครงการที่จะพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

๒. สถานการณ์ COVID-๑๙ สิ่งที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ต้องให้ความสำคัญคือ ด้านการส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต และด้านการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ เนื่องจากระดับความพอใจค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้นการจัดลำดับความสำคัญของโครงการและกิจกรรมจะทำให้ตอบโจทย์ปัญหาของพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

๓. การพัฒนาการช่องทางการสื่อสารใน สถานการณ์ COVID-๑๙ เป็นประเด็นที่สำคัญ ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถตั้งรับและปรับตัวได้ทันทุกเวที

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเทศบาลตำบลสูง
เม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๔๘). หลักการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๔ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๐). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ ๖.
กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ขวัญเรือน ทองกลาง และคณะ. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัด
สุโขทัย. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุตรดิตถ์.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๕๙). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราชปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๕๙, รายงานประเมินผลการวิจัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการ เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. รายงานการประเมิน
มหาวิทยาลัยมหิดล

คุณฐนันท์ อนันต์สินชัย. (๒๕๕๓). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดแร้งอำเภอเขวาสี จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

คุณาวุฒิ ไชยคาภา. (๒๕๕๓). 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 รานู. (๒๕๕๑). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย .วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เจษฎา จันทบุรณันท์. (๒๕๕๖). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาลย์ ทัดศิริช. (๒๕๕๒). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ๗: ๑๐๕-๑๔๖.

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ, (๒๕๖๑) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร, รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

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

ณทพงษ์ วิยะวันตร์. (๒๕๔๘). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะและการบริหารบุคคล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (๒๕๒๘). ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน:

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

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

นภดล ธนธรรมสถิต และเทียมดาว ทองโกฏ. (๒๕๔๗). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสวนสาธารณะในเขต ๗ อุดรราชธานี. กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนามนุษย์ สิ่งแวดล้อม ศูนย์อนามัยที่ ๗ กรมอนามัย.

นภารัตน์ เสือจงพร. (๒๕๔๔). ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ นโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).

บรรเทา ไชยโคตร. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ หน้า ๑๙๑-๒๑๑.

บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๕๓). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

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

ปทุม ฤกษ์กลาง. (๒๕๔๑). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ปัทมาวดี สำเนียงหวาน. (๒๕๕๕). ความคาดหวังด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ปิยณัฐ จันท์เกิด. (๒๕๖๐). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครสวรรค์.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ไพโรพนา ศรีเสน. (๒๕๔๔). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

มรุต วันทนากกร และ ตรุณี หมั่นสมักร. (๒๕๖๐). โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล. สถาบันพระปกเกล้า
มหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี, รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรี.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (๒๕๔๕). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ ๑-๗.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (๒๕๔๕). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ ๘-๑๕.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (๒๕๓๙). เอกสารชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษาหน่วยที่ ๑ - ๗.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช นนทบุรี.
- เยาวภา ถิ่นชัยภูมิ. (๒๕๔๗). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองไผ่ในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (๒๕๓๕). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม นโยบาย
ประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (๒๕๕๗). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). ว.
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ๑๗:๑๕๑-๑๖๔.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ ๖ ฉบับ
ที่ ๒. หน้า ๑๒๕-๑๓๔.
- วาสนา วสิกรณ์. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (๒๕๔๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวง
มหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิสูตร จงชูฉนิชย์. (๒๕๕๙). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรีต่อการ
บริหารงานของเทศบาลตำบลบรี อำเภอบรี จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการ
วิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สมบัติ บุญเลี้ยง. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. สืบค้นจาก <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi๕๕.pdf>. เมื่อวันที่ ๑
มิถุนายน ๒๕๕๘.

สโรชา แพร่ภาษา. (๒๕๕๙). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา. สืบค้นจาก <http://www.polpacon๗.ru.ac.th/>. ๑ มิถุนายน ๒๕๕๘.

สุกิจ อธิคุณารณ. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล
เชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ๑๐: ๖๔-๘๔.

สุพานี สฤณวานิช. (๒๕๕๒). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่๗). กรุงเทพฯ: โรง
พิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาวดี สีนสายอ. (๒๕๕๖). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาล
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมรรัตน์ บุญภา. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมรรัตน์ บุญภา. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.

อำนาจ บุญรัตน์ไตรี. (๒๕๕๙). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ว.
การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ๖: ๒๕-๓๗.

อุทัยพรรณ สดใจ. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่ง
ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกชัย บุญยาพิษฐาน.๒๕๕๓. ค่มือวิเคราะห์ SWOT อย่างมีอาชีพ.กรุงเทพฯ:ปัญญาชน

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**.
Massachusetts: 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.

Yamane, Taro. (๑๙๗๓). **Introductory Analysis**. ๓rded. Tokyo:Harper International edition.

แบบสอบถาม



สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)
แบบสอบถามแบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

☐ ๒. ประถมศึกษา

☐ 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 ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๒๕๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๔)

- ๑) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเพิ่มศักยภาพในการจัดให้บริการและส่งเสริม
การมีส่วนร่วมของประชาชน ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น
- @ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
 - @ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสมาชิกสภาท้องถิ่น
 - @ ส่งเสริมการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - @ จัดงานวันเทศบาล (กิจกรรมทำความสะอาดสำนักงานเทศบาล)
 - @ ฝึกอบรมคณะกรรมการจัดหาพัสดุ

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 การรักษาความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

@ สายตรวจเทศกิจเพื่อชุมชนเมืองเขารูปช้าง

@ ส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาศักยภาพองค์กรชุมชน/ผู้นำชุมชน/ผู้สูงอายุและกลุ่มอาชีพ กลุ่มสตรีในด้านต่างๆ

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 การรักษาความสงบและความ
เป็นระเบียบเรียบร้อย

.....

.....

.....

.....

๓) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

@ เตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม

@ ซ่อมสร้างถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ซอยไก่อ้น หมู่ที่ ๘

@ ปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ซอย ๖๙ ถนนกาญจนาภิเษก ถึงถนนสามสิบเมตร หมู่ที่ ๑

@ ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ซอยติดกับนิมิตใหม่ หมู่ที่ ๕

@ ก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กถนนหลังหมู่บ้านแสงตะวัน (กลางทุ่ง) หมู่ที่ ๑

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
- ๑) ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน
 - ๑) ป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม

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
- @ สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา
 - @ สนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษาในสังกัด
 - @ จัดหาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ขาดแคลน
 - @ ส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษโรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)
 - @ ส่งเสริมศักยภาพทักษะภาษาอังกฤษในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด
 - @ ส่งเสริมกิจกรรมประเพณีสำคัญทางศาสนา และวัฒนธรรม
 - @ อุดหนุนโรงเรียนวัดเกาะถ้ำ
 - @ อุดหนุนโรงเรียนวัดแถม
 - @ อุดหนุนงบประมาณมัสยิดดารุนาอิม (มัสยิดบ้านทุ่งใหญ่) ในการจัดอบรมศีลธรรม และจริยธรรมอิสลามให้แก่เยาวชนภาคฤดูร้อน
 - @ ก่อสร้างสนามฟุตบอลพร้อมหลังคาโรงคลุมนอกประสงค์ โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านเขาแก้ว)

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 วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

.....

.....

๖) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๖ การส่งเสริมพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

@ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

@ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ

@ สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

@ สงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส

@ khaoroochang Family Care (ครอบครัวเขารูปช้าง เราดูแล)

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

.....

.....

.....

.....

๗) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๗ การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ ผ่านโครงการ/
กิจกรรม เช่น

@ ส่งเสริมการดำเนินการกิจการหอพัก (พรบ.หอพัก พ.ศ. ๒๕๕๘) พื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

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

@ เพิ่มประสิทธิภาพการลดปริมาณขยะ โดยหลัก ๓R ประชาชน

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 การส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

@ ประกวดตั้งซื้อขายหาที่ดินเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้างบริเวณหมู่ที่ ๓ และหมู่ที่ ๗ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

@ ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวในเมืองเขารูปช้างในรูปแบบรายการท่องเที่ยว

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

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมนันทนาการ

.....

.....

.....

.....

๑๐)ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงาน
ระหว่างท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเมือง ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

@ เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

@ จัดซื้อรถบรรทุกขยะ ขนาด ๑ ตัน แบบเปิดข้างเทท้าย จำนวน ๑ คัน

@ จัดซื้อรถบรรทุกขยะขนาด ๖ ตัน แบบอัดท้าย จำนวน ๑ คัน

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

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การพัฒนาศักยภาพองค์กรและการทำงานระหว่างท้องถิ่น
เพื่อการพัฒนาเมือง

.....

.....

.....

.....

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ภาพถ่ายและรายชื่อคณะผู้สำรวจ

คณะผู้สำรวจ

รายนามบุคคลากร	ตำแหน่งและ หน่วยงานสังกัด	วุฒิการศึกษา
๑.อ.ดร.พินิจ ดวงจินดา	คณบดี	Ph.D. (Environmental Economics) Newcastle University, UK, ๒๕๕๒ พบ.ม. เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐ ศ.บ. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ สอง), มหาวิทยาลัยกำแพง, ๒๕๓๖
๒.อ.ดร.นิจกานต์ หนูอุไร	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และบริการวิชาการ	ปร.ด การจัดการ ม.สงขลานครินทร์, ๒๕๖๐ บธ.ม.การตลาด ม.ศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๐ บธ.บ.การตลาด ม.ทักษิณ, ๒๕๔๗
๓.อ.ดร.อับดุลฮาгим มะดีเยาะ	อาจารย์	Ph.D. เศรษฐศาสตร์การเกษตร, Bursa Uludag University,ประเทศตุรกี, ๒๕๖๓ M.S. เศรษฐศาสตร์การเกษตร, Bogor Agricultural University, อินโดเนเซีย, ๒๕๕๕ ศ.บ.เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร, มหาวิทยาลัยฟาฏอนี, ๒๕๕๐
๔.นางสาวศิริพร เพ็ชรมณี	หัวหน้าสำนักงาน	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒ บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีประทุม, ๒๕๔๐
๕.นางศิริจันทร์ รักดี	นักวิชาการ	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๔๗
๖.นางสาววาสนา มรรคคงคา	เจ้าหน้าที่บริหารงาน	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๕๓



คำสั่งคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ที่ ๐๕๑๓ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ขึ้นบัญชีให้เป็นสถานการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยศูนย์บริการวิชาการ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวแล้ว

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมหาวิทยาลัยทักษิณที่ ๑๖๔๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง มอบอำนาจและภารกิจให้รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี จึงแต่งตั้งคณะทำงานดังกล่าวดังนี้

- | | |
|---------------------------------|----------------------|
| ๑. อ.ดร.พินิจ ดวงจินดา | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. อ.ดร.อัครกุลยาภิรมย์ มณีเตชะ | คณะทำงาน |
| ๓. อ.ดร.นิจกานต์ หนูอุไร | คณะทำงาน |
| ๔. นางสาวศิริพร เพ็ชรมณี | คณะทำงาน |
| ๕. นางศิริจันทร์ ภักดี | คณะทำงาน |
| ๖. นางสาววาสนา มรรคคงคา | คณะทำงานและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน กันยายน ๒๕๖๔

(อาจารย์ ดร.พินิจ ดวงจินดา)

คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

ภาพถ่ายลงพื้นที่สำรวจ



สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔





คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

๑๔๐ ถนนกาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา

Tel ๐๗๔ ๓๑๗๖๑๘

Fax ๐๗๔-๓๑๗-๖๙๘

www.tsu.ac.th