

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตาม
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	๖
บทที่ ๑ บทนำ	๑๒
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๗
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีการวิจัย	๑๑๙
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๑๒๔
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	๑๔๕
ภาคผนวก	๑๕๐
บรรณานุกรม	๑๕๑
แบบสอบถาม	๑๕๙
ภาพถ่ายและรายชื่อคณะผู้สำรวจ	๑๖๙

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑	เขตการปกครองเทศบาลเมืองเขารูปช้าง
๒	ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๐ – พ.ศ. ๒๕๖๔
๓	ข้อมูลประชากร พ.ศ. ๒๕๖๕
๔	ช่วงอายุและจำนวนประชากร
๕	พื้นที่ทำการเกษตรใน ๑๐ หมู่บ้าน เทศบาลเมืองเขารูปช้าง
๖	รายชื่อภูมิปัญญา เทศบาลเมืองเขารูปช้าง
๗	ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และความก้าวหน้าในพื้นที่
๘	ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
๙	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๑๐	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม เทศบาลเมือง เขารูปช้าง
๑๑	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้าง ความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๑๒	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน	๑๓๒
๑๓	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริม และพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	๑๓๔
๑๔	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริม และพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต	๑๓๕
๑๕	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๕ การอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๓๖
๑๖	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนา เศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๑๓๗
๑๗	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนา ระบบการบริหารจัดการ	๑๓๘

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี กับ สภาเทศบาล	๘๐
๒	ที่ตั้งตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา	๘๗
๓	ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้าน ต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง	๑๒๙

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ๒) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง โดยครอบคลุมในประเด็นด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๗ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๓) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๔) การส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ๕) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๖) การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และ ๗) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน โดยสามารถสรุปผลการประเมินดังนี้

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

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่างกระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มาผู้มารับบริการเฉลี่ย ๔ ครั้งต่อปี มาใช้บริการสูงสุด ๖ ครั้งต่อปี และต่ำสุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๕ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ และ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ และประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ และกลุ่มนักศึกษา มาใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชน เท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ ที่ ๕ ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๓ รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐ ส่วน ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีคะแนนต่ำที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๒.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๘ รองลงมา ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามตัวชี้วัด ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๖ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๐ สำหรับด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๗ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา

สามารถสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานทั้งยุทธศาสตร์ ๗ โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๘

๒) ระดับความพึงพอใจใน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐

๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๕

๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๕

๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๓

๖) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๐

๗) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะต่อเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑) การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ควรเพิ่มแสงสว่างในพื้นที่ที่มีแสงสว่างน้อยในเวลากลางคืน เพิ่มความระมัดระวังทรัพย์สินประชาชนมากขึ้น เพิ่มช่องทางในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือการแจ้งเหตุด่วนต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว ควบคุม ป้องกันยาเสพติดในพื้นที่เสี่ยง มีการหน่วยงานสอบถามและติดตามอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม ดูแลเอาใจใส่ด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้นและเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ฝ้าระวังกลุ่มวัยรุ่นที่จับกลุ่มใช้ของมีคมและยาเสพติด เช่น กระตอมที่ทำให้เดือดร้อนกับผู้สัญจรและชาวบ้านรอบข้างรู้สึกไม่ปลอดภัย ดูแลความปลอดภัยและลดจำนวนการรวมกลุ่มของวัยรุ่นที่สร้างปัญหาความเดือดร้อนและมีสายตรวจทั่วถึงและสม่ำเสมอ

๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรตรวจสอบและซ่อมแซมถนนที่ชำรุด ซ่อมแซมอย่างเร่งด่วนในกรณีไฟฟ้าเกิดการเสียหาย การขุดลอกในจุดพื้นที่ตื้นเขิน การซ่อมแซมรางระบายน้ำในบางจุดที่เกิดความเสียหาย เพิ่มจำนวนถังเก็บขยะ เปิดโอกาสการการมีส่วนร่วม พัฒนาภาพประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว แก้ไขโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน อำนวยความสะดวกการติดต่อการใช้น้ำประปาของหมู่บ้านกรณีมีความเสียหาย มีสัญญาณไฟจราจรบริเวณแยก

Seven-Eleven เพิ่มแสงสว่างพื้นที่ในซอยและไฟจราจรบริเวณทางแยก สำรวจให้มีคูระบายน้ำอย่างทั่วถึง และกรณีฝนตกหนักจนเกิดปัญหาน้ำท่วมถนนชำรุดต้องแก้ไขอย่างรวดเร็ว

๓) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
ควรทำความเข้าใจงานบริการด้านการศึกษาให้มากขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว มีการจัดงานประจำปีของหมู่บ้าน และส่งเสริมกิจกรรมหรือการจัดงาน เช่น วันสงกรานต์และวันลอยกระทง

๔) การส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ควรมีการสำรวจความต้องการด้านการป้องกันและควบคุมโรคเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น มีนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในกลุ่มวัยรุ่นอย่างต่อเนื่องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างทั่วถึง ร่วมมือกับชุมชนแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว ฉีดวัคซีนและการบริการเรื่องของสุขภาพคนในชุมชนที่ไม่มีการติดต่อข้อมูลสอบถามเรื่องสุขภาพ ช่วยเหลือคนเร่ร่อนอย่างทั่วถึง และในพื้นที่แออัดควรให้ประชาชนได้รับการรักษาสุขภาพอย่างทั่วถึง

๕) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีกิจกรรมการรณรงค์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว บรรเทา น้ำเน่าเสียและน้ำขังในช่องระบายน้ำเพื่อลดปัญหากลิ่นเหม็นเวลาสัญจร มีโครงการปล่อยสัตว์น้ำประจำปีของหมู่บ้าน และให้ชาวเลที่อยู่รอบนอกช่วยจัดการและอนุรักษ์สัตว์น้ำ เพิ่มจำนวนต้นไม้ในพื้นที่บริเวณโรงงาน และควบคุมโรงงานปลาป่นที่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน

๖) การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ควรส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มแม่บ้านในเขตพื้นที่ ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้นจะสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน และพัฒนาการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้นเนื่องจากสงขลามีสถานที่ท่องเที่ยวจำนวนมากที่นักท่องเที่ยวยังไม่รับรู้

๗) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ควรพัฒนาการนำเสนอข่าวสารข้อมูลให้รวดเร็ว จอ LED ควรเผยแพร่ภาพให้มีความหลากหลาย จัดกิจกรรมที่ประชาชนมีส่วนร่วม ได้ประโยชน์ และเป็นโครงการต่อเนื่อง เชิญให้ประชาชนมาร่วมรับฟังผลการดำเนินงานของเทศบาล มีการลงตรวจพื้นที่มากขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว สำรวจในพื้นที่มากขึ้นและ

สอบถามความเป็นอยู่ของประชากรให้บ่อยมากขึ้น มีศูนย์รับแจ้งการให้บริการกับประชาชน และมี
มาตรการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วในกรณีน้ำท่วมหรือเหตุการณ์อื่น ๆ

บทที่ ๑: บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

เทศบาลเมืองเขารูปช้าง เป็นหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติตามเกณฑ์การพัฒนาท้องถิ่นดังกล่าว จึงมีความประสงค์จะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ –
๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๑.๒.๒ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้าน
ต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูป
ช้าง

๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๓.๑ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล
เมือง เขารูปช้างในภาพรวมและแยกเป็นรายด้านตามประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา

๑.๓.๒ ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ
และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้างให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่มหาชนต่อไป

๑.๔ ขอบเขตการประเมินผล

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการมีขอบเขตการประเมินผล ดังนี้

๑.๔.๑ พื้นที่

พื้นที่ศึกษาสำรวจข้อมูลในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง
สงขลา จังหวัดสงขลา จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน

๑.๔.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้างจำนวน ๔๓,๐๗๙
คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง, ๒๕๖๕)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยเก็บตัวอย่างให้ครอบคลุมในเขตพื้นที่บริการและ
ครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน

๑.๔.๓ เนื้อหาและขอบเขตในการประเมิน

ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผล
การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยครอบคลุมในประเด็นด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ของ
เทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๗ ยุทธศาสตร์ดังนี้

- ๑) การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ
ประชาชน
- ๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ๓) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญา
ท้องถิ่น
- ๔) การส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

- ๕) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๖) การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
- ๗) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

๑.๕ ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประกอบด้วย ๑๐ หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านบางดาน บ้านเขาแก้ว บ้านทุ่งใหญ่ บ้านสะพานยาว บ้านปราบ บ้านเหล่า บ้านชายทะเล บ้านท่าสะอ้าน บ้านการเคหะ และ บ้านสำโรง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง 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 ๗ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๓) การ

ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๔) การส่งเสริมและ
พัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ๕) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๖)
การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และ ๗) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

บทที่ ๒: แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า เอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินและได้ข้อมูลมาสนับสนุนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction นักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๒) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบใจ ถูกใจ เหมาะ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๕๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้อง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

๑. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุดราบที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป และถ้าความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

๓. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป มาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๑) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น การต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่ อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อความต้องการของตนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safe Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ เช่น ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น

๓) ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันในสังคมและได้รับการยอมรับจากเพื่อน จากคนในสังคม ซึ่งมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๔) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Self Actualization) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

๕) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมาก จะมีความอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของคนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๕๓) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (๒๕๕๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

น้ำลีน เทียมแก้ว (๒๕๕๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ศรานิ แดงไสว (๒๕๕๖) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี ๒ ด้านคือ ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

ณิรนุช นรินทร์ (๒๕๕๗) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ สนใจ มีเจตคติที่ดี และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อ

บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ จะส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงาน หรือองค์การได้ผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ

โสพิณ ปันกาญจนโต (๒๕๕๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีที่ผู้รับบริการแสดงออกถึงความพอใจในทิศทางที่เป็นบวกเมื่อได้รับผลประโยชน์ในด้านจิตใจและวัตถุและจะแสดงออกในทิศทางลบเมื่อเกิดความไม่พอใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่เป็นตัวกระตุ้นภายในความพึงพอใจในด้านบริการคือ ความรู้สึกของอารมณ์ที่เป็นสุขซึ่งได้รับการบริการทั้งด้านการจัดการที่ดี ความสะดวก การบริการที่เสมอภาค ถูกต้อง รวดเร็ว

สมหมาย เปียณอม (๒๕๕๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

นิตยา จัณนา (๒๕๕๐) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ งานบรรลุผลสำเร็จ ความพึงพอใจในงานจึงช่วยเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่คนงานได้ นอกจากนั้น การทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องาน ของคนงานด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานจะเป็นผลเสียต่อองค์กรเพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความ เป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้นซึ่งจะทำให้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของคนงานลดลง การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะนอกจากจะช่วยให้คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรู้สึกว่าการมีชีวิตของตนมีคุณภาพแล้วยังช่วยลดแรงโน้ม ปรากฏการณ์อัน เกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย

Wilson (๒๐๐๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้านำไปสู่ความต้องการของลูกค้า ความจงรักภักดีคำแนะนำที่ดี และนำไปสู่การซื้อสินค้าซ้ำ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจที่แท้จริงได้ มีนักวิชาการ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml & Berry (อ้างในปราณี เอี่ยมละออภักดี, ๒๕๕๐) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งทีธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

๑) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้อย่างเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

๒) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็น ที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

๓) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

๔) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

๕) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

๖) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

๗) ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบังแต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

๘) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

๙) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่า มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ

๑๐) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

อัจฉรา บุญชุม (๒๕๕๙) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง – บริการที่ได้รับ

โยธิน แสงวดี (๒๕๕๑) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี
ได้แก่

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่
ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำ
ได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจใน
ด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความ
ชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่เป็น
จริงได้

๓. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย
ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่าง
มีระเบียบแบบแผน

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี
ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมี
ประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสอง ลักษณะมี
ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบ ความสำเร็จ เพื่อ
สร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความ สะดวกในการเข้าถึง
บริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิกริยาตอบสนองการบริการต่อ
ผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่ง
เหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย มาตรฐานของการบริการที่แท้จริง

๒.๑.๒ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (เพ็ญนภา จรัสพันธ์, ๒๕๕๗)

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟ ไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่ง ที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการ

ยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่า หรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือ ความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะ ใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคน จึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไป ในทางลบ)

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกัน ข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อสินค้าที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจเมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดีกล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับ ข้อบกพร่อง และเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒.๔ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๑) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปใน ภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทาง หนึ่ง หรือลูกค้ำ ธาราคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำ ต้องการ

๒) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธี การนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความ รับผิดชอบต่องาน การใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงาน โรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัย ไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟ อาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็น กันเอง พนักงานธาราคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่ง เหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตาม องค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการ นั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไข ของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๑) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่มี ลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการ ออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็น ส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของ การบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคา สูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะ ความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๓) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔) การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๕) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๗) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการมีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้องได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริสุภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการบริการ วิธีการบริการในกระบวนการบริการเสนอซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ การวัดประเมิน สามารถใช้แบบประเมินความพึงพอใจใช้มาตรวัดค่าแบบ Likert ซึ่งมีความเที่ยงตรงสูงและสามารถ นำมาใช้ในการวัดทัศนคติในด้านต่าง ๆ ได้

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะ ทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้นดังทฤษฎีปัจจัยใจ – คำจูน (The Motivator - Hygiene Theory) ของ Herzberg Mausner and Snyderman (อ้างใน ปัทมาวดี สำเนียงหวาน, ๒๕๕๕) ทฤษฎีปัจจัยใจ-ปัจจัยคำจูน มีปัจจัยสำคัญ ๒ ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของงานแต่ละคน สรุปรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ใจให้กับคนที่ชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยใจมีอยู่ ๕ ประการคือ

๑) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มของงาน

๒) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อ ผู้มาขอรับการปรึกษา หรือจากบุคคลในองค์กร การยอมรับนี้ รูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดยอมรับในความสามารณ์เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ความสำเร็จในงานด้วย

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

๔) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่ตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๕) ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูน(Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค่าจูนมีดังนี้

๑) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในองค์กรนั้นเป็นที่พอใจของพนักงานที่ทำงาน

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

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

๔) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติมีศักดิ์ศรี

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

๖) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพกายภาพของงาน เช่น แสง 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) หมายถึงความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมี สิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิด พฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความ ต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความ ต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็น สิ่งจูงใจ 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) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๑.๓ ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๑.๔ ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

๑.๕ ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรก ก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

๒. ทฤษฎีแรงจูงใจของพรอยด์

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

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๓.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (๒๕๕๓) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความจับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Meesala (๒๐๑๖) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๕๐) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีก ฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไป ครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (๒๕๕๐) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติการหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Kotler (๒๐๑๐) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี

เป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ กล่าวโดยสรุปการบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ ๔ ประการซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาด ดังต่อไปนี้ (Kotler, ๒๐๑๐)

๑) ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

๒) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคใน ขณะเดียวกันนั้นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

๓) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลาย ปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๓.๑) การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

๓.๒) กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

๓.๓) การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น

๔) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้า อื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอน ทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่ มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อ และการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (๒๕๕๑) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

๑) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่使ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

๒) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

๓) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

๔) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

๕) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

๖) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

๗) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

๘) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

๙) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

๑๐) ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

๑๑) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เทาเทียมกับลูกค้ารายอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

๑๒) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหา ก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

๑๓) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลังไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

๑๔) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (๒๐๑๓) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก ๕ ด้านดังนี้

๑. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

๒. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

๓. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

๔. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี

๕. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติและแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ชุดิมนณฑ์ วิมลชาติ (๒๕๕๓) ได้สรุปเครื่องมือที่ใช้ วัดคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
๑. สิ่ง que เห็นได้ด้วยตา (tangibles)	๑.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ
	๑.๒ บุคลากรที่ให้บริการ
	๑.๓ อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ
๒. ความน่าเชื่อถือ (reliability)	๒.๑ ความถูกต้องของการเรียกเก็บและการจดบันทึกข้อมูล

๒.๒ การบริการตรงตามข้อตกลง

๒.๓ การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง

๓. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsive) ๓.๑ การติดต่อกับลูกค้า เมื่อถูกเรียกการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ

๓.๒ การปฏิบัติตามข้อเรียกร้องที่เร่งด่วนของลูกค้า

๓.๓ การยินดีช่วยเหลือลูกค้า

๔. การให้ความรู้สึกรับประกัน (assurance) ๔.๑ ความรู้และทักษะของพนักงาน

๔.๒ ความมีชื่อเสียงของบริษัท

๔.๓ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

๔.๔ สมรรถนะ ความสุภาพ และการให้ความรู้สึกลดทอนภัย
ของพนักงาน

๕. การเอาใจใส่ (empathy)

๕.๑ การรับฟังความต้องการของลูกค้า

๕.๒ การให้บริการเป็นรายบุคคล

๕.๓ มีการติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจลูกค้า

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

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

๑) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos, ๑๙๘๔ อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, ๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

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

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

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

(๔) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

(๕) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

(๖) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, ๑๙๙๕: อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, ๒๕๕๒) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ ๙ ประการดังต่อไปนี้

(๑) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

(๒) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

(๓) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

(๔) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

(๕) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

(๖) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

(๗) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

(๘) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

(๙) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจต่อการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

๒) การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ ๔ ประการหลักเป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก ๕ ตัวแปร ที่ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, ๑๙๙๐ อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดคิวช, ๒๕๕๒) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

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

มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

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

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก การคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีตมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, ๑๙๙๒ : อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, ๒๕๕๒) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะ ของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

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

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) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบกับระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

(๓) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ

(๔) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ

(๕) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(๖) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของ การทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

๓.๓) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศ์ธร (๒๕๔๘) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

(๑) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

(๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

(๓) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นชัดเจน

(๔) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

(๕) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติได้ง่าย และสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป และธีรวรรณ รุ่งเรือง (๒๕๕๒) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขา

ต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย

(๑) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

(๒) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจบริการที่ดี”

(๓) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(๔) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(๕) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้

มารับบริการไม่รู้ด้วยความสะดวก ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(๖) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

(๗) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วยทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

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

๑.ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

๑.๑ สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ

๑.๒ บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

๑.๓ เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสาร การโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

๑.๕ สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

๑.๖ ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

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

๒. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการ จะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๓. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธณ ธนาพงศธร (๒๕๖๘) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ มีดังนี้ (อานวย บุญรัตน์ไมตรี, ๒๕๕๙)

๑) ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้ (๑) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด (๒) รัฐต้องสามารถจัดการ

บริหารจัดการทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง (๓) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน (๔) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ และ (๕) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

๒) หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ อยู่ ๓ ประการ มีดังนี้

๒.๑) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ ของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

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

๒.๓) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการ

สาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

๓) องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ ๔ ประเภท คือ

๓.๑) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือ เป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (๑) การป้องกันประเทศ (๒) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ (๓) ภารกิจด้านการคลัง และ (๔) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

๓.๒) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี ๒ ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และ ประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น ๔ ประเภท คือ (๑) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (๒) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (๓) บริการ สาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา และ (๔) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

๓.๓) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกัน รับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกัน

ของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

๓.๔) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

(๑) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

(๒) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ 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) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสงเคราะห์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

๔.๔) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหาหมอกควันในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

๔.๕) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 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

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อ
ความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร
และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค
สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการ
ประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการ
ตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการ
บริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

๕.๑) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

(๑) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา
ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึง
การบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

(๒) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

(๓) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
สามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

(๔) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหาร
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหาร และ
พัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะใน
การบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่
ความเป็นเลิศ

๕.๒) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

- (๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง
- (๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง
- (๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน
- (๔) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น
- (๕) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐ

๑. ความหมายของการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ

การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ คือ การบริหารจัดการภาครัฐที่ช่วยให้องค์กรภาครัฐตระหนักถึง ความสามารถขององค์กร จุดแข็งและจุดอ่อนภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคขององค์กรที่เป็นผลกระทบมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ผู้บริหารและพนักงานได้มีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เห็นโอกาสใหม่ ๆ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงาน ในระดับต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการบริหารทำให้ได้พัฒนาความคิด และช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ (สุพานี สฤกษ์วานิช, ๒๕๕๒) ทั้งยังช่วยให้องค์กรมีทิศทางและแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสามารถในการแข่งขัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอกและ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและในท้ายที่สุดจะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูง และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐประกอบไปด้วยการตัดสินใจและการดำเนินการในการกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Formulation) นำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) และการประเมินผลยุทธศาสตร์ (Strategy Evaluation)

อย่างไรก็ตามการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐที่จะมีประสิทธิภาพได้นั้น ปัจจัยส่วนหนึ่งคือการมีจุดเริ่มต้นที่ดีคือ การมีแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร องค์ประกอบของแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐควรจะต้องมีความสอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อเป็น ปัจจัยเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน โดยแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐควรจะต้องประกอบไปด้วย

๑.๑ วิสัยทัศน์ (Vision) คือ องค์การเราปรารถนาจะเป็นอะไรหรือจะไปถึงไหนในอนาคต

๑.๒ ค่านิยมร่วม (Shared Value) คือ พฤติกรรมหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคลากรในองค์การกระทำหรือยึดถือ ร่วมกันด้วยความสมัครใจ เป็นสิ่งที่ผู้บุคลากรในองค์การไว้วางใจกันและเป็นแรงผลักดันให้องค์การก้าวไปข้างหน้าเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้

๑.๓ พันธกิจ (Mission) คือ สิ่งที่องค์การเราทำและเป็นเหตุผลของการดำรงอยู่ขององค์การเรา ซึ่งพันธกิจ เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ทำให้เราบรรลุวิสัยทัศน์

๑.๔ ยุทธศาสตร์ (Strategy) คือ นโยบายหรือแผนการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงทิศทางการดำเนินงาน ขององค์การ โดยคาดหวังว่าหากยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จองค์การก็จะบรรลุวิสัยทัศน์

๑.๕ เป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Goal) คือสิ่งที่องค์การประสงค์จะเห็นหรือให้เกิดขึ้น 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 การกำหนดยุทธศาสตร์ต้องเป็นกระบวนการที่มีส่วนร่วมจากทั้งผู้บริหารและพนักงานและหากเป็นไปได้ควรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การ โดยมุ่งหวังให้เกิดการยอมรับในยุทธศาสตร์จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในขณะเดียวกันจะต้องมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ให้กับทุก ๆ ฝ่ายในองค์การเพื่อให้ทราบถึงความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการจัดทำยุทธศาสตร์

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

๒.๓ ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นมาต้องมีความชัดเจน โดยในแผนยุทธศาสตร์อาจจำเป็นต้องมีคำอธิบายประกอบเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอธิบายวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด

๒.๔ ทุกหัวข้อหรือประเด็นในแผนยุทธศาสตร์ต้องสอดคล้องเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ในท้ายที่สุดองค์การ สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์การ กล่าวคือ หากจะมองจากล่างขึ้นบน (Bottom – up) ทุกโครงการจะต้องเป็นโครงการเชิงกลยุทธ์และสามารถสนับสนุนให้กลยุทธ์ประสบ

ความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของยุทธศาสตร์ด้วยเช่นกัน และในที่สุดองค์การก็จะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ หากดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ในขณะเดียวกันหากจะมองจากบนลงล่าง ยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นมาจะต้องส่งเสริม และสนับสนุนให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ ในขณะที่กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาจะต้องแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการผลักดันให้ยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จ สำหรับโครงการต่าง ๆ ภายใต้กลยุทธ์ควรเป็นโครงการเชิงกลยุทธ์ (ไม่ใช่โครงการ ที่เป็นงานประจำ) ที่มุ่งหวังว่าเมื่อดำเนินการโครงการจนเสร็จลุล่วงไปแล้วจะส่งผลกระทบในทางบวก (หรือสร้างสรรค์) แก่กลยุทธ์

๓. ขั้นตอนการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ

รูปแบบที่หนึ่งจากกลยุทธ์สู่วิสัยทัศน์ เป็นการบริหารยุทธศาสตร์ที่ให้กลยุทธ์และประเด็นยุทธศาสตร์เป็นตัวกำหนดวิสัยทัศน์ที่เป็นไปได้ และท้าทายซึ่งหมายถึงการที่องค์การนำผลที่ได้รับจากการจัดทำ 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 เพื่อให้ องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ท้าทายมากขึ้นก็สามารถกระทำได้เช่นเดียวกัน (เอกชัย บุญยาธิษฐาน, ๒๕๕๓)

๓.๑ ขั้นการเตรียมพร้อม ประกอบไปด้วย ๑. การจัดตั้งทีมงานที่ได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายบริหาร โดยการตั้งทีมงานต้องมีการคัดเลือกตัวบุคลากรที่เหมาะสมให้ตรงความสามารถตามที่ องค์การต้องการ หรืออาจมีการจ้างที่ปรึกษาในการจัดแผนยุทธศาสตร์อย่างไรก็ตามการจ้างที่ปรึกษาในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์มีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยข้อดี คือการลดภาระภาครัฐ องค์การได้ความรู้ในเชิงวิชาการและมุมมองใหม่ ๆ ในการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ และเป็นการลดแรงกดดันที่มีต่อหน่วยงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยที่ปรึกษาจะอยู่ในสถานะ ตัวกลางในการประสานและระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์การ ส่วนข้อเสียคือการมีภาระ ด้านงบประมาณเพิ่มขึ้นในการจ้างที่ปรึกษา และที่

ปรึกษาอาจไม่มีข้อมูลครบรอบด้านที่จะนำมาใช้ ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และอาจใช้เวลานานในการดำเนินการ ซึ่งในประเด็นนี้บุคลากรรับผิดชอบในองค์การจะต้องช่วยในการอำนวยความสะดวกและประสานข้อมูลต่างๆตามเห็นสมควร ๒. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดทำ คือ ต้องมีการบอกให้ชัดเจนว่าทำไปเพื่ออะไร ๓. การฝึกอบรมทีมงาน เพื่อให้เข้าใจความรู้พื้นฐานอย่างชัดเจน ๔. การวางแผนงานที่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบระยะเวลา การจัดทำแผนฯ กิจกรรมที่ต้องดำเนินการและงบประมาณที่ต้องใช้ ๕. การแจ้งให้บุคลากรในองค์การทราบถึงวัตถุประสงค์และกระบวนการในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการดำเนินงาน

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

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

๓.๔ ขั้นการจัดกลุ่มกลยุทธ์เพื่อกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ อย่างไรก็ตามจำนวนเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ไม่ควรจะมีมากกว่าจำนวนกลยุทธ์เพราะกลยุทธ์หนึ่งไม่สามารถที่จะดำเนินการเพื่อบรรลุในหลายเป้าประสงค์มากจนเกินไป

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

๓.๖ ขั้นการกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย โดยการกำหนดตัวชี้วัด คือ การพิจารณาจากกลยุทธ์ที่ต้องปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์ เมื่อได้ทำตามวัตถุประสงค์ตามที่ว่าไว้นั้นองค์การของเราจะมี

การวัดความสำเร็จได้อย่างไร และเกณฑ์ที่ใช้วัดควรมีอะไรบ้างเพื่อให้ผลออกมาเป็นตัวเลखส่วนการกำหนดค่าเป้าหมาย เมื่อได้ตัวชี้วัดมาควรกำหนดโดยพิจารณาจาก ๑. ต้องดูว่าตัวชี้วัดควรมีค่าออกมาเป็นตัวเลखได้อย่างไร ลักษณะนี้เรียกว่าเป็นเกณฑ์ตัดสิน (Criteria) โดยอาจอยู่ในรูปของจำนวนร้อยละ (Percent) อัตราส่วน (Ratio) ระดับความสำเร็จ ๒. เมื่อได้รูปแบบแล้วให้พิจารณาว่าสามารถเก็บข้อมูลเพื่อแปลงเป็นค่าที่ต้องการได้หรือไม่ และวิธีการคำนวณต้องไม่ยุ่งยาก ๓. มีการพิจารณาว่าเคยเก็บข้อมูลตัวเลखย้อนหลังหรือไม่ เพราะการที่จะกำหนดตัวชี้วัดใหม่ให้มีประสิทธิภาพ ต้องรู้กำลังขององค์การก่อนว่าที่ผ่านมาเราทำได้แค่ไหน แล้วค่อยกำหนดตัวเลखใหม่ให้ดีขึ้นเหมาะสม และสามารถทำได้จริงในช่วงเวลาที่กำหนด

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

๓.๘ ขั้นการทบทวนพันธกิจขององค์การว่ามีอะไรบ้างในปัจจุบันและสมควรเพิ่มหรือลดพันธกิจลงตาม สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามให้ระลึกไว้ว่าตราบใดก็ตามที่องค์การยังคงมีพันธกิจเหล่านี้อยู่ องค์การก็จะยังคงอยู่ต่อไป และพันธกิจเหล่านี้ต้องแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์การ

๓.๙ ขั้นการกำหนดค่านิยมร่วมขององค์การ คือการพิจารณาร่วมกันถึงพฤติกรรมหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ บุคลากรในองค์การเชื่อ และ/หรือกระทำและ/หรือ ยึดถือร่วมกันด้วยความสมัครใจ

๓.๑๐ ขั้นการแปลงแผนเพื่อเตรียมการสู่การปฏิบัติ คือ การกำหนดแนวทางปฏิบัติ แผนงาน/โครงการ งบประมาณและกิจกรรมที่จะดำเนินการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามที่กำหนดไว้ แนวทางปฏิบัติต้องมีการพิจารณาว่าสิ่งที่ต้องทำนั้นมี

งบประมาณเพียงพอหรือไม่ เราต้องการอะไร รายการที่ต้องปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบ และช่วงระยะเวลา
ดำเนินการส่วนแผนงาน/โครงการ

๓.๑๑ ขั้นการปฏิบัติตามแผน คือ การปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้รวมถึง
การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

๓.๑๒ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นการระบุถึงผล
การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์โดยใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาก่อนหน้านี้เป็นเครื่องบ่งชี้
ความสำเร็จของการบริหารยุทธศาสตร์

๓.๑๓ ขั้นการทบทวนและปรับปรุงแผนคือการแก้ไขข้อผิดพลาดที่ผ่านมา และ/
หรือ เพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าขององค์กร

ความหมายและความสำคัญของแผนพัฒนาท้องถิ่น

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพัฒนาไปในทิศทางใด จำเป็นต้องมีการกำหนด
วิสัยทัศน์ หรือแผนงานในอนาคตและแปลงมาสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการ
จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนา
ท้องถิ่นเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีต่อไป

ทั้งนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๗ ได้บัญญัติให้เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและ
การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปพิเศษมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดซึ่งนอกจากจะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองแล้วยังมี
อำนาจหน้าที่ในการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดอีกด้วย

การวางแผนการพัฒนาจึงมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง
ทั้งนี้เนื่องจากแผนการพัฒนาเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

นอกจากนี้ภายใต้กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นยังทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นข้อเด่น ข้อดี โอกาสและข้อจำกัดของท้องถิ่นในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมาย มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม สามารถกำหนดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและลงมือทำงานร่วมกันได้ สามารถวางแผนจัดการกับทรัพยากรหรือทุนในท้องถิ่นทั้งทุนบุคคลและทุนสังคมที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถรับผลประโยชน์ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เอื้ออาทรต่อกัน ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดีให้กับท้องถิ่น และท้ายที่สุดสามารถหาภาคีแนวร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วย (กาญจนา จรทะผา, ๒๕๖๓)

หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐและบรรษัทภิบาล ฯลฯ ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่

ร่วมกัน เป็นสังคมของมวลมนุษยเป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคม
อย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนา
สังคมให้มีความยั่งยืน

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการดังนี้

๑) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่างๆ ให้
ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือ
ปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่
กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

๒) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการธรรมาภิบาลเพื่อ
สร้างค่านิยม ที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต
ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

๓) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยมูลข้อมูลข่าวสารอย่าง
ตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานของ
องค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้
สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้าง
ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริต
คอร์รัปชัน

๔) **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้
และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการ
เข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ

หรืออื่นๆ และจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

๕) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ได้ทัน่วงที

๒.๔ การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

๒) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่จะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๓๙) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น้อย

เกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป 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. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่ศึกษาให้ครบถ้วนทุก
แง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ

๔. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความ
ครบถ้วน ของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้
ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ

๕. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และ
ความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

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

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (๒๕๖๔) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความ
คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
เมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาพบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (๒๕๖๓) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเค็ดมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ ๙ คะแนน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เค็ด อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ ๔ ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ ๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ ๔. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ และภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจ แยกเป็น ๔ งาน ดังนี้ ๑. งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ ๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ ๓. งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ๔. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

ดวงพร เทียนถาวร และคณะ (๒๕๖๓) ได้ทำรายงานประเมินเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร ความถี่ในการรับบริการจากเทศบาลตำบล ส่องดาว โดยเฉลี่ย ๑ ครั้งต่อปี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ

เทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาวอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ งานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๕ รองลงมาคือ งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน/ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลส่องดาว คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕ งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐ และ งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๓) ได้ทำรายงานประเมินเรื่อง “รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓” ๑. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๗๖.๕๐) ส่วนใหญ่อายุ ๑๘-๒๔ ปี (ร้อยละ ๓๒.๒๖) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ ๔๕.๔๖) โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ ๓๐.๘๘) และประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ ๔๒.๘๖) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๔๒.๔๐) ๒. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ร้อยละ ๒๕.๓๕) รองลงมา ได้แก่ งานด้านการศึกษา (ร้อยละ ๒๔.๘๘) งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ ๒๔.๘๘) และ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ ๒๔.๘๘) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ ๑ ปีที่ ผ่านมาจำนวน ๑ ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (ร้อยละ ๔๔.๒๔) มาใช้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๑-๑๓.๐๐ น. มากที่สุด (ร้อยละ ๓๗.๗๙) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง ๑๐-๓๐ นาที มากที่สุด (ร้อยละ ๔๙.๗๗) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (ร้อยละ ๕๒.๕๓) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (ร้อยละ ๓๑.๘๐) ๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๙๓.๘๓) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้าน การศึกษา (ร้อยละ ๙๔.๕๒) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ร้อยละ ๙๒.๓๖) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๙๔.๓๔) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (ร้อยละ ๙๓.๓๕)

คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา (๒๕๖๓) ได้ทำรายงานการประเมินเรื่อง “รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี ๒๕๖๓” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๔ ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของ กระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๑ ได้ ๑๐ คะแนน) ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจ น้อย แสดงว่า การให้บริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีในการกิจ ทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการ ให้บริการสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (๒๕๖๒) ได้ทำรายงานการประเมินเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒” ผลการประเมินพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔ โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพรรณานคร ใน ๔ งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อด้านด้านสาธารณสุข รองลงมาทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐, ๔.๗๙, ๔.๗๘ และ ๔.๗๑ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒, ๔.๘๐, ๔.๗๗ และ ๔.๗๑ ตามลำดับ

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (๒๕๖๐) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 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 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ๑) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ๒) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของ ประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๑ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (๒๕๖๑) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแ่อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแ่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ใน

ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๕๔) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (๒๕๖๓) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ๑) งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำ และขุดลอกคลอง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ ๙๔.๖๕ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านโยธา ได้แก่ งานด้านโยธา งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำ และขุดลอกคลอง ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสระบุรี ๓) งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) ความพึงพอใจ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ ๙๑.๑๒ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สระบุรีในงานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา ๔) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ ๙๒.๔๒ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี (๕) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๑๑ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

สุชินขันธ์ เพ็ชรนิล และสืบทระกูล คำโหมง (๒๕๖๓) ได้ทำวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาแผนพัฒนาเทศบาลเพื่อการพัฒนาชุมชนยั่งยืนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สร้างแผนพัฒนาของเทศบาล ๒) ทดสอบความเหมาะสมของรูปแบบเชิงยุทธศาสตร์สำหรับการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน ๓๙๕ คน จาก ๖ ชุมชน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติพรรณนา ได้แก่ สถิติอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายสภาพทั่วไปของข้อมูลที่ได้เก็บได้ และสถิติวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อกระบวนการสร้างแผนพัฒนาเทศบาลกับการพัฒนาชุมชนยั่งยืน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนาจากสภาพจริง พบว่า ๑) การสร้างความตระหนักและความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลหลังการพัฒนา ระดับความรู้ ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย = ๖.๗๕) สูงกว่าก่อนการพัฒนา (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๒) ๒) ระดับการพัฒนาชุมชนยั่งยืนของเทศบาลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๔) ๓) เมื่ออิทธิพลของการระบุและวิเคราะห์ปัญหา การให้ความรู้ ความเข้าใจ การประชาสัมพันธ์ การจัดทำ และดำเนินการ และการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การพัฒนาชุมชนยั่งยืนสูงขึ้น ๔) การดำเนินงาน ๕ ขั้นตอน ผลการวิจัยรูปแบบเชิงยุทธศาสตร์สำหรับการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสัมฤทธิ์ทำให้เทศบาลมีแผนพัฒนาที่ดีและเหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

เยาวภา ปักโคทานัง และ จีรวัฒน์ เจริญสุข (๒๕๕๗) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแกดำ จำนวน ๓๗๐ คน ได้มาโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ และสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามจำนวนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ ๐.๓๑ – ๐.๗๒ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๘๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ ๑) การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ โดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม ด้านการศึกษาศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและการบริหาร และด้านเศรษฐกิจ ๒) ประชาชนที่มี เพศ อายุและระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ ไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) ส่วนหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน เห็นว่าการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ๓) ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ ควรให้ประชาชนรักษาความสะอาดของแม่น้ำลำคลอง ส่งเสริมแหล่งเรียนรู้เพื่อรวบรวมศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านสำหรับจัดแสดงให้คงอยู่สำหรับการเรียนรู้ในอนาคต ส่งเสริมชุมชนและ ความสามารถของแต่ละบุคคล ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น และส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ต้นไม้ แหล่งน้ำ และสัตว์ป่าที่สำคัญ ประจำปีที่ให้อยู่

สมพร พูลพงษ์ ดิเรก ฤกษ์ห่วย และ สุชาติ แสงทอง (ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นโดยการจัดการเชิงระบบ ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การรวมกลุ่ม/องค์กรของชุมชนบ้านถนนโค้ง ตำบลหนองกรด อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อสร้างและทดลองยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นโดยการจัดการเชิงระบบ โดยเป็นการศึกษาวิจัยและพัฒนาที่ใช้วิธีวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ชาวบ้านถนนโค้ง จำนวน ๓๗๖ ครีวเรือน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ชาวบ้าน ถนนโค้ง ได้

คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน ๓๐ คน และเป็นสมาชิกกลุ่มศูนย์ส่งเสริมและผลิตพันธุ์ข้าวชุมชนบ้านถนนโค้ง โดยกลุ่มตัวอย่างได้รับคู่มือยุทธศาสตร์ และทดลองปฏิบัติตามคู่มือ ส่วนการเก็บข้อมูลใช้เครื่องมือทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบที่เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการทดลองของระดับการพัฒนาตนเอง และระดับทักษะด้านความรู้การประกอบอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการรวมกลุ่ม/องค์กรของชุมชนที่ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม โดยมีสาเหตุมาจากการดำเนินกิจกรรมกลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ที่ได้สร้างขึ้น ประกอบด้วย ๒ หน่วยระบบทำงาน คือ การสร้างรูปแบบองค์การเชิงระบบ และการพัฒนากลุ่มตามรูปแบบองค์การเชิงระบบ ผลการทดลองยุทธศาสตร์ พบว่า ชาวบ้านกลุ่มทดลองหลังการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์แล้ว พบว่า มีการพัฒนาตนเอง มีการดำเนินกิจกรรมลดรายจ่าย และมีทักษะด้านความรู้ประกอบอาชีพมากกว่าก่อนการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ นอกจากนี้ชาวบ้านกลุ่มทดลองมีการดำเนินกิจกรรมลดรายจ่ายและเพิ่มทักษะด้านความรู้การประกอบอาชีพมากกว่ากลุ่มควบคุมที่กลุ่มมีการจัดองค์การ แบบทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

วัชรินทร์สทฐ์ ศิย รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (๒๕๖๑) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๕ ๒. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา

และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุขไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทคนิคและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วรารณ ปานะพิพัฒน์ (๒๕๖๔) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากร และ ๒) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น ๒ กลุ่มคือ การวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรเทศบาลตำบลซึ่ง ได้แก่ ๑) ฝ่ายบริหารของเทศบาลตำบล ๒) ฝ่ายนิติบัญญัติของเทศบาลตำบล และ ๓) พนักงาน เทศบาลตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน ๒,๔๖๑ คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๓๓ คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ นายอำเภอ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของแต่ละ อำเภอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน ๑๙ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสำหรับ การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเลือกเข้า ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย คือ ความรู้ความเข้าใจใน เรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความสามัคคี การรับรู้ข่าวสาร ความมั่นคง ความผูกพัน และภาวะผู้นำ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการกำหนดแผน ด้านการประเมินแผน ด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และด้านการควบคุมแผน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีสามารถพยากรณ์ผลกระทบในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ ร้อยละ ๗๙.๕๐

จากทฤษฎีและแนวคิดตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ประเมินได้นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างกรอบแนวคิด ในการดำเนินการประเมินต่อไป

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล

ประเภทของเทศบาล

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

เทศบาลนคร

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

เทศบาลเมือง

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

เทศบาลตำบล

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

โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี

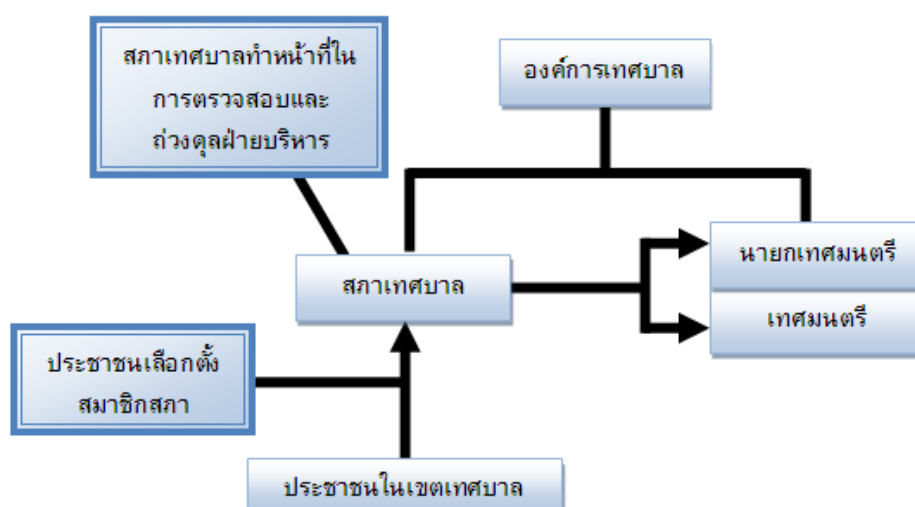
เดิมก่อนปี พ.ศ. ๒๕๔๓ เทศบาลในประเทศไทยมีเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ในปัจจุบันภายหลังปี พ.ศ. ๒๕๔๓ เป็นต้นมา กฎหมายได้เปิดโอกาสให้เทศบาลมีรูปแบบเพิ่มขึ้นได้อีกรูปแบบหนึ่งก็คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ซึ่งเทศบาลใดจะใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือ เทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเทศบาลอย่างไรก็ตาม ในปลายปี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้ง เป็นผลให้เทศบาลคงเหลือเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นจุดสิ้นสุดเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี

สำหรับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี มีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบคณะเทศมนตรี คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างในรูปแบบสภา กับ ฝ่ายบริหาร กล่าวคือ มีการแยกฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติออกจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ ฝ่ายบริหารมาจากการเลือกของสภาเทศบาล และสภาเทศบาลยังมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารได้อย่างใกล้ชิด และในบางกรณีอาจกำหนดการดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารได้

มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี ด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล” ขณะเดียวกันก็กำหนดสถานะของนายกเทศมนตรีให้

เป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาล โดยมีเทศมนตรีเป็นผู้ช่วย กฎหมายยังได้กำหนดผู้ที่มีคุณสมบัติของนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีไว้ด้วยว่าต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นั่นก็หมายถึงนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีจะทำหน้าที่ในสองสถานะ คือ สถานะของฝ่ายบริหารและสถานะของสมาชิกสภาเทศบาล ดังนั้น ความเกี่ยวพันกันของฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาจึงมีอยู่อย่างใกล้ชิด โดยสรุปโครงสร้างและรูปแบบความสัมพันธ์ของคณะเทศมนตรีกับสภาเทศบาล มีดังรูปข้างล่างดังนี้



ภาพที่ ๑: โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี กับ สภาเทศบาล

จากแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ที่ “สภาเทศบาล” เพราะสภาเทศบาลทำหน้าที่ในการเลือกฝ่ายบริหาร และในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารด้วย นอกจากนี้การดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารก็ขึ้นอยู่กับฝ่ายสภาด้วยเช่นกัน

โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี

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

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาล 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 ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวนี้จะไม่มีการปฏิบัติในเทศบาลที่ใช้รูปแบบนายกเทศมนตรี เพราะหน้าที่ดังกล่าวนี้จะถูกกระทำโดยประชาชนในเขตเทศบาลแทน

หน้าที่ในประการที่สอง คือ หน้าที่ในการสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น เป็นหน้าที่โดยทั่วไปของผู้แทนประชาชนอยู่แล้ว เช่น รับฟังปัญหา ความต้องการ ความเดือดร้อน ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของประชาชนในเทศบาล แล้วนำข้อเรียกร้องเหล่านั้นเสนอต่อฝ่ายบริหารให้ฝ่ายบริหารดำเนินการแก้ไขให้ หรือในบางเรื่องที่สมาชิกสภาเทศบาลสามารถกระทำได้เลย สมาชิกสภาเทศบาลก็จะดำเนินการแก้ไขได้เลย หรือหากในบางเรื่องอยู่เกินขอบเขตอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการได้ สมาชิกสภาเทศบาลก็จะทำหน้าที่ในการประสานไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป การดำเนินการเพื่อให้ฝ่ายบริหารกระทำตามข้อเรียกร้องของตนนั้น อาจกระทำได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การทำหนังสือยื่นแสดงปัญหาของประชาชนในเทศบาลผ่านไปยังนายกเทศมนตรี เป็นต้น และรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวของตนกับผู้ที่มีอำนาจ ร้องขอให้ผู้มีอำนาจดำเนินการให้ เป็นต้น

หน้าที่ในประการที่สาม คือ หน้าที่ในการออกกฎหมายหรือเทศบัญญัติ หน้าที่นี้เป็นหน้าที่ที่ชัดเจนที่สุดในการทำงานของสภาเทศบาล กล่าวคือ สภาเทศบาลทำหน้าที่เป็นองค์กรทางนิติ

บัญญัติในเทศบาล ทำหน้าที่ในการพิจารณา กลั่นกรอง และอนุมัติกฎหมายต่าง ๆ ว่าควรบังคับใช้ในเขตเทศบาลหรือไม่ อย่างไร และเมื่อพิจารณากันอย่างรอบคอบแล้ว สมาชิกสภาเทศบาลจึงจะมีมติเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบในร่างเทศบัญญัติเพื่อบังคับใช้เป็นเทศบัญญัติต่อไปหรือไม่ หน้าที่ในประการนี้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ ที่กำหนดว่า “เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย...”

และหน้าที่ในประการสุดท้าย คือ หน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลการทำงานของฝ่ายบริหารนั้น สภาเทศบาลมีวิธีการในการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างน้อย ๓ วิธีได้แก่

๑.๑) การตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหาร เพื่อให้ฝ่ายบริหารตอบกระทู้ที่ตนเห็นว่าเป็นปัญหาและให้ฝ่ายบริหารชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแนวทางเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไปตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.๒๔๙๖แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๖

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

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

สำคัญต่อเทศบาลได้ง่ายขึ้น ซึ่งการให้ความเห็นของประชาชนนี้จะสามารถกระทำได้อีกก็ต้องได้รับการเสนอ
จากสมาชิกสภาเทศบาลเสียก่อน

๒) หน้าที่ของนายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี ตามกฎหมายได้กำหนด หน้าที่ของนายกเทศมนตรีดังนี้

(๑) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ
เทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติและนโยบาย

(๒) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

(๓) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการ
นายกเทศมนตรี

(๔) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(๕) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

ลักษณะการใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงนี้แตกต่างจาก
การใช้อำนาจของนายกเทศมนตรีในรูปแบบคณะเทศมนตรีในสมัยก่อน กล่าวคือ นายกเทศมนตรีที่มา
จากการเลือกตั้งโดยตรงมีลักษณะการใช้อำนาจที่เด็ดขาดกว่า และเป็นผู้ใช้อำนาจแต่เพียงคนเดียว ไม่
จำเป็นต้องใช้อำนาจร่วมกับรองนายกเทศมนตรี ซึ่งสามารถสร้าง “ภาวะผู้นำ” ให้แก่นายกเทศมนตรีได้
มากกว่านายกเทศมนตรีในรูปแบบคณะเทศมนตรี ที่นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกของสภาเทศบาล

โครงสร้างภายในของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ ได้กำหนดเรื่อง
โครงสร้างภายในของเทศบาลไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

(๑) สำนักงานปลัดเทศบาล

(๒) ส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของ
กระทรวงมหาดไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลและส่วนราชการอื่นในข้างต้น ให้
เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย นอกจากนี้
กระทรวงมหาดไทย โดยคณะกรรมการกลางเทศบาล (ก.ท.) ยังได้ประกาศกำหนดการแบ่งโครงสร้างส่วน
ราชการในเทศบาล ให้เทศบาลมีการแบ่งส่วนราชการดังต่อไปนี้

(๑) สำนักปลัดเทศบาล

(๒) กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งประกอบด้วย

(๒.๑) ส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือกอง

- การคลัง
- การช่าง
- การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- การศึกษา

- ยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- สวัสดิการสังคม

(๒.๒) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้ในประกาศดังกล่าว ยังได้กำหนดรายละเอียดและหลักเกณฑ์ในการแบ่ง
ส่วนราชการไว้เพิ่มเติม ดังนี้

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

ข. สำนักปลัดเทศบาลมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และ
ราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนัก กอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ

ค. สำนัก กอง หรือ ส่วนราชการให้มีหน้าที่ตามที่เทศบาลกำหนด โดยได้รับความ
เห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.)

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

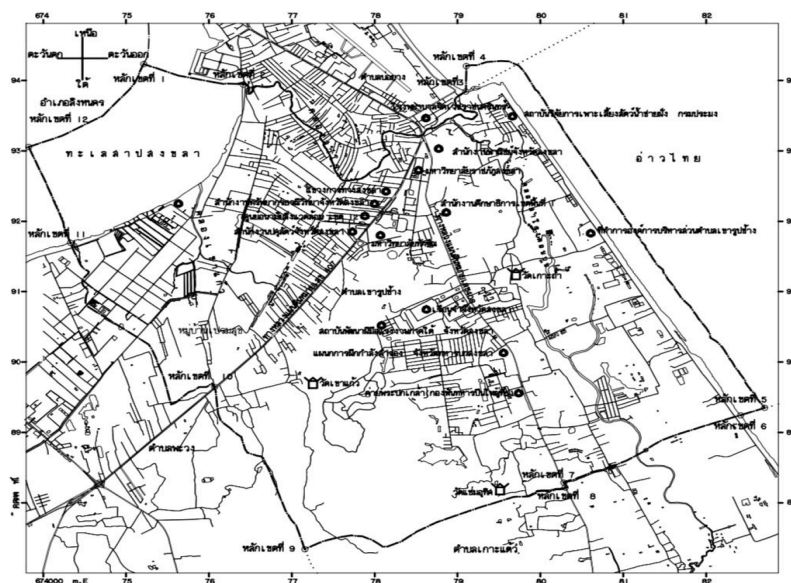
จ. การจัดตั้ง การปรับปรุง การรวมหรือยุบส่วนราชการ ให้เทศบาลพิจารณาเสนอ
ความเห็นและพิจารณาอัตรากำลัง การจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกันแล้วเสนอต่อคณะกรรมการ
พนักงานเทศบาล พิจารณาให้ความเห็นชอบ

๒.๔ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของตำบล (แผนที่ประกอบ)

ตำบลเขารูปช้าง ตั้งอยู่ในตอนกลางของอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีลักษณะกึ่งชุมชนเมือง ระยะทางห่างจากศาลากลางจังหวัดสงขลาประมาณ ๕ กิโลเมตร



ภาพที่ ๒ : ที่ตั้งตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลเขารูปช้างมีสภาพเป็นพื้นที่เป็นเชิงเขา ด้านตะวันตกตอนล่างเป็นที่ราบ ด้านตะวันออกติดกับฝั่งอ่าวไทย โดย

ทิศเหนือ จุด เทศบาลนครสงขลา

ทิศใต้ จด เทศบาลตำบลเกาะแก้วและเทศบาลตำบลพะวง

ทิศตะวันออก จด อ่าวไทย

ทิศตะวันตก จด ทะเลสาบสงขลา

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลเมืองเขารูปช้างตั้งอยู่ในเขตอิทธิพลของมรสุมเมืองร้อน มีลมมรสุมพัดผ่าน คือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ จากการพัดผ่านของลมมรสุมที่มีแหล่งกำเนิดจากบริเวณแตกต่างกัน ทำให้ในพื้นที่มี ๒ ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ระยะนี้เป็นช่วงว่างระหว่างฤดูมรสุมหลังจากสิ้นสุดมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหรือฤดูหนาวแล้ง อากาศจะเริ่มร้อนและมีอากาศร้อนจัดที่สุดในเดือนเมษายน

ฤดูฝน แบ่งออกเป็น ๒ ระยะ

- ฤดูฝน จากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ฝนเคลื่อนตัวมาจากด้านตะวันตก (ทะเลอันดามัน ส่วนมากฝนตกในช่วงบ่ายถึงค่ำ ปริมาณและการกระจายของฝนจะน้อยกว่าช่วงมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

- ฤดูฝน จากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ฝนเคลื่อนตัวมาจากด้านตะวันออก (อ่าวไทย) ฝนจะตกชุกหนาแน่น

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะดินตำบลเขารูปช้าง แบ่งออกได้ ๔ กลุ่ม ดังนี้

- ๑) กลุ่มดินขาว
- ๒) กลุ่มดินเหมาะสมปลูกยางพารา
- ๓) กลุ่มดินพื้นที่ภูเขา
- ๔) กลุ่มดินพื้น

ที่มา : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเกษตร ปี 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 บ้านบางदान
	๒ บ้านเขาแก้ว
	๘ บ้านท่าสะอ้าน
	๙ บ้านการเคหะ
เขตเลือกตั้งที่ ๒	๔ บ้านสะพานยาว

เขตเลือกตั้ง	หมู่ที่
เขตเลือกตั้งที่ ๓	๕ บ้านปราบ
	๖ บ้านเหล่า
	๓ บ้านทุ่งใหญ่
	๗ บ้านชายทะเล
	๑๐ บ้านสำโรง

๒.๒ การเลือกตั้ง

เทศบาลเมืองเขารูปช้างก่อนยกฐานะเมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๕๔ เป็นเทศบาลตำบลเขารูปช้าง ซึ่งได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างเมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๐ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้างได้ยกฐานะจากสภาตำบลเมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘ ซึ่งผู้บริหารสูงสุด คนแรกในสมัยนั้น คือนายวิชัย กาลสงค์ กำนันตำบลเขารูปช้าง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารตามบทเฉพาะกาลแห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีสมาชิกรุ่นแรกมาจากการเลือกตั้ง จำนวน ๑๖ คน จาก ๘ หมู่บ้าน ซึ่งมีการเลือกตั้งเมื่อวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๓๘ และสมาชิกที่มาจากการแต่งตั้ง จำนวน ๙ คน ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบล รวมทั้งหมด ๒๕ คน วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๓๘ กำนันวิชัย กาลสงค์ หมดวาระการดำรงตำแหน่งเนื่องจากเกษียณอายุราชการ 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	ยี่มเจริญ	รองนายกเทศมนตรี
๓. นายธนภุต	เหมสนิท	รองนายกเทศมนตรี
๔. นายธนรัตน์	ตุลละธน	รองนายกเทศมนตรี
๕. นายภาสทิธี	จันทมณี	เลขานุการนายกเทศมนตรี
๖. นายสุวิทย์	จิตบรรจง	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
๗. นางสาวฐิตา	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	รัตโนดม	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๖. นายธนกร	ประทุม	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๑
๗. นายไพซอล	ยามาเจริญ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๘. นางอภิญญา	วระดี	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๙. นายกิตตินันท์	วังสปราบ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๐. นายวรรณะ	สืบสาย	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒ (รองประธานสภา)
๑๑. นายบุญญา	หวันจะ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๒. นายไพโรจน์	รอดรัมย์	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๒
๑๓. นางสาวนรี	ปรางค์วิเศษ	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๔. นายอุดม	พรหมทอง	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓ (ประธานสภา)
๑๕. นายพริ้ง	ช่วยทอง	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๖. นางฐาวิณี	เทพชัย	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๗. นายอุทัย	ชั้นสิน	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
๑๘. นายกรวิชัย	มาระเสนา	สมาชิกสภาเทศบาลเขตเลือกตั้งที่ ๓
นายบุญเลิศ	บุญรัมย์	รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน (เลขานุการสภา)

ปลัดเทศบาล

หมายเหตุ: การมาใช้สิทธิเลือกตั้งของประชาชนในการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ สรุปได้ดังนี้

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๓๓,๒๘๘ คน
- ผู้มาใช้สิทธิทั้งสิ้น ๒๓,๕๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๒

- บัณฑิต ๒๑,๖๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๕
- บัณฑิตเสีย ๖๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๑
- บัณฑิตไม่เลือกผู้สมัครใด ๑,๒๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๔

๒. จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๓๓,๑๕๔ คน

- ผู้มาใช้สิทธิทั้งสิ้น ๒๓,๕๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๘
- บัณฑิต ๒๐,๓๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๑
- บัณฑิตเสีย ๑,๐๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๐
- บัณฑิตไม่เลือกผู้สมัครใด ๒,๐๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๙

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

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง ๓ - ๕ ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ตารางที่ ๒ : ข้อมูลประชากรตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๐ – พ.ศ. ๒๕๖๔

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)									
		ปี ๒๕๖๐		ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๔	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๑	บ้านบางदान	๑,๔๖๗	๑,๖๙๗	๑,๔๖๑	๑,๗๐๑	๑,๕๐๒	๑,๗๓๐	๑,๕๓๖	๑,๗๖๒	๑,๕๓๒	๓,๒๙๔
๒	บ้านเขาแก้ว	๑,๓๔๘	๑,๖๕๔	๑,๓๔๓	๑,๖๕๐	๑,๓๔๑	๑,๖๕๑	๑,๓๑๔	๑,๖๕๕	๑,๓๑๑	๒,๙๖๔
๓	บ้านทุ่งใหญ่	๒,๖๔๐	๒,๗๘๖	๒,๖๗๘	๒,๗๘๔	๒,๗๑๓	๒,๘๒๐	๒,๗๒๑	๒,๘๖๔	๒,๗๔๑	๕,๖๔๒
๔	บ้านสะพานยาว	๑,๓๖๘	๑,๓๙๙	๑,๖๐๗	๒,๔๐๒	๑,๖๒๒	๒,๖๕๙	๑,๕๘๙	๒,๔๑๘	๑,๕๑๗	๓,๖๖๗

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)									
		ปี ๒๕๖๐		ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๔	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
๕	บ้านปราบ	๔,๐๒๑	๓,๘๒๓	๔,๐๘๗	๓,๙๐๓	๔,๑๕๘	๓,๙๙๗	๔,๐๘๘	๔,๑๕๙	๔,๐๙๘	๘,๓๔๐
๖	บ้านเหล่า	๑,๒๑๙	๑,๓๑๓	๑,๒๒๘	๑,๓๓๓	๑,๒๔๒	๑,๓๕๔	๑,๒๖๒	๑,๓๖๘	๑,๒๗๑	๒,๖๓๔
๗	บ้านชายทะเล	๑,๐๒๐	๑,๐๘๙	๑,๐๔๓	๑,๑๒๘	๑,๑๑๘	๑,๒๐๐	๑,๑๖๐	๑,๒๔๕	๑,๒๒๖	๒,๕๔๘
๘	บ้านท่า สะพาน	๓,๑๖๐	๓,๕๕๘	๓,๑๙๔	๓,๕๘๖	๓,๒๓๔	๓,๖๖๐	๓,๒๕๗	๓,๖๘๗	๓,๓๐๗	๖,๙๙๐
๙	บ้านการเคหะ	๖๕๙	๘๒๑	๖๔๘	๘๑๓	๖๕๑	๘๒๙	๖๓๙	๘๐๔	๖๓๖	๑,๔๒๑
๑๐	บ้านลำโรง	๒,๕๑๗	๒,๙๘๖	๒,๔๙๙	๒,๙๘๕	๒,๔๘๕	๒,๙๗๖	๒,๖๒๙	๒,๙๕๑	๒,๕๕๗	๕,๔๘๘
รวม		๑๙,๔๑๙	๒๑,๑๒๖	๑๙,๗๘๘	๒๒,๒๘๕	๒๐,๐๖๖	๒๒,๘๗๖	๒๐,๑๙๕	๒๒,๙๑๓	๒๐,๑๙๖	๒๒,๗๙๒
รวมทั้งสิ้น		๔๐,๕๔๕		๔๒,๐๗๓		๔๒,๙๔๒		๔๓,๑๐๘		๔๒,๙๘๘	

ตารางที่ ๓: ข้อมูลประชากร พ.ศ. ๒๕๖๕

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ (ตร.กม)	จำนวน หลังคาเรือน	ประชากร (คน)		
				ชาย	หญิง	รวม
๑	บ้านบางดาน	๓.๙๐	๑,๕๑๕	๑,๕๒๖	๑,๗๖๖	๓,๒๙๒
๒	บ้านเขาแก้ว	๒.๔๐	๑,๕๑๙	๑,๒๙๙	๑,๖๒๒	๒,๙๒๑

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ (ตร.กม)	จำนวน หลังคาเรือน	ประชากร (คน)		
				ชาย	หญิง	รวม
๓	บ้านทุ่งใหญ่	๔.๐๐	๒,๖๙๑	๒,๗๗๕	๒,๙๖๖	๕,๗๔๑
๔	บ้านสะพานยาว	๓.๑๐	๑,๔๓๓	๑,๔๓๒	๑,๙๑๘	๓,๓๕๐
๕	บ้านปราบ	๒.๙๐	๓,๘๐๘	๔,๑๙๕	๔,๔๑๑	๘,๖๐๖
๖	บ้านเหล่า	๓.๕๐	๙๔๙	๑,๒๘๗	๑,๓๖๙	๒,๖๕๖
๗	บ้านชายทะเล	๓.๓๐	๑,๑๗๑	๑,๒๘๗	๑,๓๕๐	๒,๖๓๗
๘	บ้านท่าสะพาน	๒.๖๐	๓,๙๑๗	๓,๓๕๐	๓,๗๔๗	๗,๐๙๗
๙	บ้านการเคหะ	๐.๑๙	๖๑๘	๖๒๒	๗๖๐	๑,๓๘๒
๑๐	บ้านสำโรง	๑.๖๐	๓,๖๔๖	๒,๔๘๗	๒,๙๑๐	๕,๓๙๗
รวม		๒๗.๔๙	๒๑,๒๖๘	๒๐,๒๖๐	๒๒,๘๑๙	๔๓,๐๗๙

ที่มา : ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ณ กันยายน ๒๕๖๕

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ ๔: ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ (ปี)	ประชากร (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า ๑ ปี	๑๖๗	๑๓๐	๒๙๗
๑-๖	๑,๓๓๐	๑,๒๓๔	๒,๕๖๔
๗-๑๒	๑,๔๕๐	๑,๓๙๗	๒,๘๔๗
๑๓-๑๗	๑,๑๙๗	๑,๑๕๖	๒,๓๕๓
๑๘-๖๐	๑๒,๖๕๓	๑๔,๔๑๔	๒๗,๐๖๗
๖๑ ปี ขึ้นไป	๓,๔๖๓	๔,๔๘๘	๗,๙๕๑

ที่มา : ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ณ กันยายน ๒๕๖๕ เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

๑) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๒ แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดแหม่มอุทิศ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเขาแก้ว ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒

๒) โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน ๒ แห่ง

- โรงเรียนวัดเกาะคำ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔

- โรงเรียนวัดแถมอุทิศ 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, ทัณฑสถานหญิงสงขลา และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลา

๔.๔ ยาเสพติด

เนื่องจากบางหมู่บ้านยังขาดความเข้มแข็ง ทำให้มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่
เช่น หมู่ที่ ๕

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

๑) ด้านเด็กและเยาวชน ได้มีการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนตำบลเขารูปช้าง และได้จัด
กิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ เช่น โครงการกิจกรรมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน
ตำบลเขารูปช้าง

๒) ด้านผู้สูงอายุ ได้มีการมอบเงินสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุตามนโยบายรัฐบาล จำนวน
๕,๐๔๗ ราย

๓) ด้านคนพิการและผู้ป่วยเอดส์ ได้มีการจดทะเบียนคนพิการและผู้ป่วยเอดส์ และให้
การช่วยเหลือตามนโยบายรัฐบาล จำนวน ๑,๐๒๖ ราย และ ๒๑ ราย

ที่มา : ข้อมูลกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ถนนในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง แบ่งเป็น

- ถนนลูกรัง จำนวน ๒๒ สาย
- ถนนลาดยาง จำนวน ๑๐๙ สาย
- ถนนคอนกรีต จำนวน ๒๓๒ สาย

มีถนนสายหลัก ๕ สาย คือ

- ๑) ถนนกาญจนาภิเษก
- ๒) ถนนสงขลา-นาทวี
- ๓) ถนนเก้าเส้ง-จะนะ (สายใหม่ชายทะเล)
- ๔) ถนนสามสิบลเมตร
- ๕) ถนนติณสุลลำนนท์

๕.๒ การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน

๕.๓ การประปา

มีประปาใช้ครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน

๕.๔ โทรศัพท์

มีโทรศัพท์ใช้ครอบคลุมทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน

๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีที่ทำการไปรษณีย์เก่าเสีย , ที่ทำการไปรษณีย์หน้าค่ายกองพันทหารปืนใหญ่ที่ ๕ และ
สถานีเคเบิลใต้น้ำชลี ๒ สงขลา

มีสถานีวิทยุชุมชน ๔ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยทักษิณ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สวน
สัตว์สงขลา และวิทยาลัยสงขลาเทคโนโลยี

๖. ระบบเศรษฐกิจ

๖.๑ การเกษตร

ตารางที่ ๕: พื้นที่การการเกษตรใน ๑๐ หมู่บ้าน เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ทั้งหมด(ไร่)	พื้นที่ทำ การ เกษตร (ไร่)	พื้นที่ปลูก ยางพารา (ไร่)	พื้นที่ปลูก มะพร้าว ผลแก่ (ไร่)	พื้นที่ ปลูก มะพร้าว อ่อน (ไร่)	พื้นที่ ปลูก มังคุด (ไร่)
๑	บ้านบางดาน	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	บ้านสะพาน ยาว	๑,๙๓๗.๕๐	๓๐	๑๙.๓๓	๐.๒๕	๙.๒๑	-

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ทั้งหมด(ไร่)	พื้นที่ทำ การ เกษตร (ไร่)	พื้นที่ปลูก ยางพารา (ไร่)	พื้นที่ปลูก มะพร้าว ผลแก่ (ไร่)	พื้นที่ ปลูก มะพร้าว อ่อน (ไร่)	พื้นที่ 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	บ้านท่าสะอ้าน	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 สาขานนกาญจนวนิช (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารออมสิน, ธนาคารอิสลาม, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, ธนาคารเอสเอ็มอี แบงก์) สาขาห้างโลตัสสงขลา (ธนาคารออมสิน, ธนาคารธนชาติ, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย) และสาขาสงขลานครินทร์ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร)

๒) โรงแรมและรีสอร์ท จำนวน ๑๓ แห่ง (เขาแก้ว รีสอร์ท, แก้วแสง รีสอร์ท, ดี ปี รีสอร์ท , สบายสบาย รีสอร์ท, อุ้นตะวัน รีสอร์ท, พงษ์ทอง รีสอร์ท, สงขลาศิริ รีสอร์ท, สบายดี รีสอร์ท, สบายอีชี รีสอร์ท บอส รีสอร์ท, ปี แบรินด์ โฮเทล, โรงแรมพิพัฒน์พงษ์, และโรงแรมเลอศิริเรสซิเดนซ์)

๓) ปั๊มน้ำมัน จำนวน ๖ แห่ง (ข้างแก้วปิโตรเลียม, บริษัทวี เค ออย จำกัด, พี ที ปิโตรเลียมเอ็ม พี เอฟ ปิโตรเลียม, บริษัทระโนดเอ็น จี วี และภูตะวันปิโตรเลียม)

๔) คลังน้ำมัน จำนวน ๑ แห่ง (บริษัทอากิแบมออย จำกัด)

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

๖) ปั๊มแก๊ส จำนวน ๒ แห่ง (ห้างหุ้นส่วนจำกัดชะมวงปิโตรเลียม)

๗) ป้อมตำรวจ จำนวน ๑ แห่ง (ป้อมสำโรง และป้อมทุ่งใหญ่)

๘) โรงรับจำนำ จำนวน ๑ แห่ง (โรงรับจำนำเมืองเขารูปช้าง)

๖.๓ การท่องเที่ยว

มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๖ แห่ง ได้แก่

๑) เจดีย์ทวดช้าง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๒ – หมู่ที่ ๔

๒) ห้วยนายแรง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓

๓) สวนเฉลิมพระเกียรติ ๗๒ พรรษา มหาราชินี ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓

๔) หอดูดาวเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา สงขลา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๔

๕) น้ำตกสวนตุล ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕

๖) สวนสัตว์สงขลา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ ถนนสงขลา-นาทวี

๖.๔ อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรม ๑๐ แห่ง ได้แก่

๑) บริษัท แปซิฟิกแปรรูปสัตว์น้ำ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๒๗/๔ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าแสง-จะนะ

๒) บริษัท อุตสาหกรรมปลาแปซิฟิก ตั้งอยู่เลขที่ ๕๐ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าแสง-จะนะ

๓) บริษัท แสงเจริญวัฒนาการประมง ตั้งอยู่เลขที่ ๖๘ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าแสง-จะนะ

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

๕) บริษัท เอ็น เอส โคลด์สโตเรจ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๕๐/๒ หมู่ที่ ๓ ถนนเก้าเส้ง-
จะนะ

๖) หจก.อุตสาหกรรมปลาแปนการทักษิณ ตั้งอยู่เลขที่ ๘๓/๔๘ หมู่ที่ ๓ ถนนเก้าเส้ง-
จะนะ

๗) บริษัท จินมารีนโปรดักส์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๐/๕ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุลานนท์

๘) บริษัท สุขญา ฟู้ด จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑๙/๑๐ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุลานนท์

๙) หจก.ห้องเย็นเอเชียนฟู้ด จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๑/๗ หมู่ที่ ๘ ถนนติณสุลานนท์

๑๐) บริษัท สงขลาอุตสาหกรรมปลาแปน จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๕๒ หมู่ที่ ๗ ถนนเก้าเส้ง-
จะนะ

๖.๕ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ๑ แห่ง ได้แก่

๑) ห้างเทสโก้โลตัสสงขลา

มีศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตร ๒ แห่ง ได้แก่

๑) ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตรกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบางตาน ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑

๒) ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตรกลุ่มผลิตภัณฑ์ต้นธูปฤๅษีและเส้นใยพืช
ตั้งอยู่หมู่ที่ ๙

มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ๖ แห่ง ได้แก่

๑) ศูนย์การเรียนรู้การทำน้ำพริกน่านาชนิด ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓

๒) ศูนย์การเรียนรู้การทำสิ่งประดิษฐ์จากเกล็ดปลา ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕

๓) ศูนย์การเรียนรู้การทำของที่ระลึกจากวัสดุธรรมชาติและสิ่งของเหลือใช้ ตั้งอยู่หมู่
ที่ ๕

๔) ศูนย์การเรียนรู้การปลูกผักไร้ดิน บ้านพิรพัชร ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕

๕) ศูนย์การเรียนรู้การทำขนมโบราณ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕

๖) ศูนย์การเรียนรู้การทำของที่ระลึกจากดินหอม ตั้งอยู่หมู่ที่ ๘

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

๖.๖ แรงงาน

มีศูนย์ฝึกอาชีพระยะสั้น ๒ แห่ง ได้แก่

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

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตพื้นที่ นับถือศาสนาพุทธ ๙๐ % และนับถือศาสนาอิสลาม ๑๐%
มีศาสนสถานในพื้นที่ ดังนี้

- ๑) วัดจำนวน ๔ แห่ง (วัดแหลมอุทิศ, วัดเขาแก้ว, วัดเกาะถ้ำ และวัดเขาแก้ว
แสน)
- ๒) มัสยิดจำนวน ๒ แห่ง (มัสยิดบ้านปาบ และมัสยิดบ้านทุ่งใหญ่)
- ๓) บาลายเซาะ จำนวน ๒ แห่ง (บาลายเซาะบ้านทุ่งใหญ่ และบาลายเซาะข้าง
โรงงานแมนเฮา)

๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

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

๗) โครงการอนุรักษ์ประเพณีเข้าพรรษา

๘) โครงการเมาลิตสัมพันธ์

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตารางที่ ๖ : รายชื่อภูมิปัญญา เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

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 วัสดุต่าง 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	นางยุพิน เพชรบุญวรรณ	บายศรี, จัดขันหมาก, เครื่องโปรยทาน	หมู่ที่ ๖ ตำบลเขารูปช้าง
๑๐	นางสมพร นกแก้ว	ผลิตภัณฑ์จักสานจากเส้นใยพืช	หมู่ที่ ๘ ตำบลเขารูปช้าง
๑๑	นางสมศรี ทองคำ	ผลิตภัณฑ์จักสานจากเส้นใยพืช	หมู่ที่ ๘ ตำบลเขารูปช้าง
๑๒	นางสาวพนิดา ทิพย์กอง ราษฎร์	หมอนวดแผนไทย, หมอปรุงยาสมุนไพร	หมู่ที่ ๙ ตำบลเขารูปช้าง

ที่มา : ข้อมูลจากกองสวัสดิการและสังคม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ดอกไม้ประดิษฐ์จากเกล็ดปลา, กระเป๋าสานกล้วย, ก้านธูปถักและเส้นใยพืช และดอกไม้จันทร์

๘. ทรพยากรธรรมชาติ

๘.๑ น้ำ

๑) แหล่งน้ำตามธรรมชาติ จำนวน ๔ แห่ง

- คลองสำโรง
- คลองบางตาน
- คลองเขาแก้ว
- น้ำตกสวนตุล

๒) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น จำนวน ๕ แห่ง

- บ่อน้ำโยก ต้นโพธิ์ หมู่ที่ ๑
- อ่างเก็บน้ำ สวนตุล หมู่ที่ ๕
- ฝายคลองน้ำตกสวนตุล หมู่ที่ ๕ , ฝายคลองน้ำตกสวนตุล ค่ายกองพันทหาร

ปืนใหญ่ที่ ๕ หมู่ที่ ๕ และฝายคลองวัดเขมอทิศ หมู่ที่ ๖

๘.๒ ป่าไม้

ไม่มีพื้นที่ป่าไม้

๘.๓ ภูเขา

ลักษณะภูเขา มีรูปร่างลักษณะคล้ายช้าง หันหัวไปทางทิศเหนือ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของมหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา หมู่ที่ ๒ ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

มีคลองที่สำคัญ คือ คลองสำโรงโดยคุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์เสื่อมโทรม

ความเป็นมาและตราสัญลักษณ์เทศบาลเมืองเขารูปช้าง



เจดีย หมายถึง สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ประชาชนให้ความเคารพศรัทธาที่ได้ปกป้องรักษาคุ้มครองให้อยู่เย็น
เป็นสุข สร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ ๔

ข้าง ๒ เชือก หมายถึง บารมีของพ่อทวดข้าง คือ พ่อพลายแก้ว แม่พังงา เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประจำ
ตำบลเขารูปช้าง

ประชาชน ผู้มีความศรัทธาในเจดียศักดิ์สิทธิ์และพึ่งบารมีพ่อทวดข้าง

สีเขียว หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
สะท้อนถึงพลังชีวิตของชาวประชาและทำให้สิ่งมีชีวิตเจริญเติบโต

สีเหลือง หมายถึง ความเจิดจ้าความสว่างไสว ความเชื่อใจของพลังแสงอาทิตย์ที่ให้ชีวิตกับทุกสิ่ง
ที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง

บุคลากรและพนักงาน

บุคลากรและพนักงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๓๓ คน ดังนี้

ปลัดเทศบาล	-	คน
รองปลัดเทศบาล	๑	คน
หน่วยตรวจสอบภายใน	๑	คน
สำนักปลัดเทศบาล		
- พนักงานเทศบาล	๑๓	คน
- ลูกจ้างประจำ	๔	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๔๑	คน
กองคลัง		
- พนักงานเทศบาล	๑๑	คน
- ลูกจ้างประจำ	๒	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๙	คน
กองช่าง		
- พนักงานเทศบาล	๑๖	คน

- ลูกจ้างประจำ	๓	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๒๕	คน
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		
- พนักงานเทศบาล	๗	คน
- ลูกจ้างประจำ	-	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๓๕	คน
กองการศึกษา		
- พนักงานเทศบาลและบุคลากรทางการศึกษา	๒๔	คน
- ลูกจ้างประจำ	-	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๑๑	คน
กองสวัสดิการสังคม		
- พนักงานเทศบาล	๗	คน
- ลูกจ้างประจำ	-	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๔	คน
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ		
- พนักงานเทศบาล	๙	คน
- ลูกจ้างประจำ	-	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๔	คน
กองการเจ้าหน้าที่		
- พนักงานเทศบาล	๔	คน
- ลูกจ้างประจำ	-	คน
- พนักงานจ้าง (ตามภารกิจ/ทั่วไป)	๒	คน

๒.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับมหภาค

๑.๑ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐)

วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ทั้งนี้ วิสัยทัศน์ดังกล่าวจะต้องสนองตอบต่อผลประโยชน์แห่งชาติ อันได้แก่ การมีเอกราช อธิปไตย และบูรณภาพแห่งเขตอำนาจรัฐ การดำรงอยู่อย่างมั่นคง ยั่งยืนของสถาบันหลักของชาติ การดำรงอยู่อย่างมั่นคงของชาติและประชาชนจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ การอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติสุขเป็นปึกแผ่น มีความมั่นคงทางสังคมท่ามกลางพหุสังคมและการมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตของชาติ ความเป็นธรรมและความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงทางพลังงานและอาหาร ความสามารถในการรักษาผลประโยชน์ของชาติภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อมระหว่างประเทศ และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติประสานสอดคล้องกัน ด้านความมั่นคงในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีไม่เป็นภาระของโลก และสามารถเกื้อกูลประเทศที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจที่ด้อยกว่า

ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และทำให้ประเทศไทยพัฒนาไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์นั้น จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาในระยะยาว และกำหนดแนวทางการพัฒนาของทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาว เพื่อถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาสู่การปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลาอย่างต่อเนื่องและมีการบูรณาการ และสร้างความเข้าใจถึงอนาคตของประเทศไทยร่วมกัน และเกิดการรวมพลังของทุกภาคส่วนในสังคม ทั้งประชาชน เอกชน ประชาสังคม ในการขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อการสร้างและรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ ๒๐ ปีต่อจากนี้ไป ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

๑. ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง

๒. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
๔. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม
๕. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
๖. ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

๑.๒ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔)

จากสถานะของประเทศและบริบทการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ประเทศกำลังประสบอยู่ ทำให้กำหนดวิสัยทัศน์แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ยังคงมีความต่อเนื่องจากวิสัยทัศน์แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๑ และกรอบหลักการของการวางแผนที่น้อมนำและประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม การพัฒนาที่ยึดหลักสมดุล ยั่งยืน โดยวิสัยทัศน์ของการพัฒนาในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทยจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีความมั่นคง และยั่งยืน สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ระยะยาว “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ของประเทศ

ประกอบด้วย ๑๐ ยุทธศาสตร์ คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่ง

และยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย

- ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์
- ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การพัฒนาภาคเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา

๑.๓ แผนพัฒนาภาค/แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด/แผนพัฒนาจังหวัด

ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคใต้ มี ๕ ยุทธศาสตร์ คือ

๑. การเสริมสร้างความเข้มแข็งภาคการผลิตหลักให้เจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนโดยพัฒนาการเกษตรและอุตสาหกรรมแปรรูป พัฒนาประสิทธิภาพและผลิภาพการผลิตสินค้าอาหารพัฒนาการท่องเที่ยว

๒. ขยายเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มความหลากหลายของแหล่งสร้างรายได้และการจ้างงานให้แก่ ภาคโดยพัฒนาความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านภายใต้กรอบโครงการ JDS และกรอบโครงการ IMT-GT พัฒนารองรับการขยายการลงทุนอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพของประเทศ และพัฒนาการคมนาคมขนส่งทางทะเล

๓. พัฒนาคณะและสังคมให้มีคุณภาพและมีภูมิคุ้มกันที่ดีเพื่อเสริมสมรรถนะการพัฒนา โดยการพัฒนาความรู้ คุณธรรม และสุขภาวะ การสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของคนจน คนด้อยโอกาสให้สามารถพึ่งตนเองได้ การพัฒนาศักยภาพคนเพื่อเพิ่มผลิภาพการผลิตและเพิ่มโอกาสด้านอาชีพและรายได้ และการอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและสร้างภูมิคุ้มกันแก่คนกลุ่มเสี่ยงเพื่อแก้ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

๔. เสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมระดับชุมชน โดยสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสู่การพึ่งพาตนเอง พัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยการเพิ่มโอกาสการมีรายได้จากทรัพยากรในท้องถิ่น และส่งเสริมการใช้กระบวนการชุมชนเข้มแข็งเพื่อสร้างสันติสุข โดยเฉพาะการใช้กระบวนการชุมชนเข้มแข็งแก้ไขปัญหาเสพติด

๕. ฟื้นฟูและบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อรักษาความสมดุลเชิงนิเวศน์ สร้างความอุดมสมบูรณ์ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นฐานการผลิตอย่างยั่งยืน และควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อลดผลกระทบด้านคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์พัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔)

วิสัยทัศน์

“ศูนย์กลางการเกษตร การท่องเที่ยวนานาชาติ มีระบบโลจิสติกส์ที่สมบูรณ์ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”

โดยมียุทธศาสตร์ในการพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน จำนวน ๕ ประเด็น
ยุทธศาสตร์ คือ

๑. พัฒนาการผลิต แปรรูป และการบริหารจัดการพืชเศรษฐกิจหลัก (ปาล์มน้ำมัน
ยางพารา และผลไม้)

๒. การเพิ่มผลผลิตจากการประมงชายฝั่ง การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำเศรษฐกิจและการเลี้ยง
สัตว์เศรษฐกิจที่มีความโดดเด่นในพื้นที่

๓. พัฒนาสู่การเป็นสถานที่ท่องเที่ยวนานาชาติที่มีคุณภาพ และมีความหลากหลายของ
รูปแบบการท่องเที่ยว

๔. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน การขนส่ง และโลจิสติกส์ เพื่อรองรับการพัฒนาของ
กลุ่มจังหวัด

๕. การพัฒนาสู่การเป็นเมืองสีเขียวและสังคมคุณภาพ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสงขลา (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕)

วิสัยทัศน์ “สงขลา ศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคใต้ ประชาชนมีคุณภาพ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน”
โดยมี ๔ ยุทธศาสตร์ คือ

๑. พัฒนาภาคการเกษตร อุตสาหกรรม การค้า การลงทุน การท่องเที่ยวและบริการ
โครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์

๒. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนบนฐานความรู้และพหุวัฒนธรรม

๓. อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

๔. เสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๑.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสงขลา (พ.ศ.
๒๕๖๑-๒๕๖๔)

วิสัยทัศน์ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการสาธารณะ ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/พลังงาน การพัฒนาเศรษฐกิจ การค้า การท่องเที่ยวและกีฬา สังคมสันติสุขฯ” โดยมี ๗ ยุทธศาสตร์ คือ

๑. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายการคมนาคม
๒. ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาและกีฬา สังคมสงเคราะห์ สาธารณสุข เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว
๓. การจัดการชุมชน/สังคมและความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
๔. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๕. การพัฒนาพลังงาน เศรษฐกิจ การค้าและการท่องเที่ยว
๖. ส่งเสริม อนุรักษ์ ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
๗. การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

๒. ยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

วิสัยทัศน์

“เมืองน่าอยู่ สะอาด ปลอดภัย การคมนาคมสะดวก ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี”

พันธกิจ

๑. เสริมสร้างความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
๒. สร้างระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง
๓. ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
๔. ส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตของประชาชน
๕. ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๖. ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
๗. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีในการพัฒนาเมือง

ยุทธศาสตร์

๑. การเสริมสร้างความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
๒. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
๓. การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๔. การส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต
๕. การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๖. การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
๗. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

เป้าประสงค์

๑. ชุมชนมีความเข้มแข็ง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินดำรงชีวิตอย่างปกติสุข
๒. ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอย่างทั่วถึง
๓. การศึกษา ศาสนา กีฬา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นได้รับการส่งเสริมและอนุรักษ์
๔. ประชาชนมีสุขภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี
๕. เมืองมีการป้องกันและลดมลพิษ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์และ

ฟื้นฟู

๖. ประชาชนมีอาชีพและรายได้พอเพียงสามารถพึ่งพาตนเองได้
๗. องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อพัฒนาเมืองให้มีความน่าอยู่อย่างยั่งยืน

๒.๕ ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์

ตารางที่ ๘: ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
๑. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคง และความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
๑) ส่งเสริมและสนับสนุนจัดให้มีการป้องกันนำหน้าการปราบปรามยาเสพติด	- จำนวนครั้งที่จัดให้มีโครงการ/กิจกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด (ค่าเป้าหมาย ๒ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนหรือกลุ่ม องค์กรต่างๆ	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนหรือกลุ่มองค์กรต่างๆ (ค่าเป้าหมาย ๘ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๓) เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- ร้อยละของครัวเรือนที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๐.๒๕/ปี)
๔) ส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	- ร้อยละของครัวเรือนที่มีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๐.๒๕/ปี) - จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์หรือให้ความรู้แก่ประชาชนให้ทราบและเข้าใจ และตระหนักถึงมาตรการที่จำเป็นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประเภทต่าง ๆ (ค่าเป้าหมาย ๑ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	
๑) ก่อสร้างและปรับปรุงซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ	- จำนวนถนนและคูระบายน้ำที่เพิ่มขึ้นและได้รับการบำรุงรักษา (ค่าเป้าหมาย ๕ สาย/ปี)
๒) จัดให้มีและขยายเขตไฟฟ้า ประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	- ร้อยละของครัวเรือนที่มีน้ำใช้เพียงพอตลอดปี (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๐.๒๕/ปี)
๓) ก่อสร้างและพัฒนาแหล่งน้ำ	- จำนวนแหล่งน้ำที่เพิ่มขึ้นหรือได้รับการพัฒนา (ค่าเป้าหมาย ๑ แห่ง)

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
๔) พัฒนาระบบการจราจร	- จำนวนสัญญาณไฟจราจรที่เพิ่มขึ้น (ค่าเป้าหมาย ๒ แห่ง)
๕) ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด (ค่าเป้าหมาย ๑ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๖) พัฒนาระบบผังเมือง	- จำนวนผังเมืองที่สมบูรณ์ (ค่าเป้าหมาย ๑ ผัง)
๓. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	
๑) อุดหนุนงบประมาณ และสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ฯลฯ แก่สถาบันการศึกษาในพื้นที่	-จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่อุดหนุนงบประมาณฯ แก่สถาบันการศึกษาในพื้นที่ (ค่าเป้าหมาย ๕ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๒) ส่งเสริมกีฬาการออกกำลังกายและนันทนาการทุกประเภท ทุกระดับ	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมกีฬาการออกกำลังกายและนันทนาการ (ค่าเป้าหมาย ๓ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๓) อุดหนุนงบประมาณพร้อมทั้งส่งเสริมการสอนและการเผยแพร่หลักธรรมที่ถูกต้องของแต่ละศาสนา	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการสอนและการเผยแพร่หลักธรรมที่ถูกต้องของแต่ละศาสนา (ค่าเป้าหมาย ๑ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๔) ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดำเนินการหรือร่วมดำเนินการรณรงค์จัดความไม่รื้อหนังสือให้หมดไป และเน้นการศึกษาเพื่อชีวิตหรือคุณภาพชีวิตที่ดี	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดำเนินการหรือร่วมดำเนินการรณรงค์จัดความไม่รื้อหนังสือให้หมดไป และเน้นการศึกษาเพื่อชีวิตหรือคุณภาพชีวิตที่ดี (ค่าเป้าหมาย ๕ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๕) พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน	- จำนวนครั้งที่จัดให้มีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน (ค่าเป้าหมาย ๑ ครั้ง/ปี)

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
๖) จัดให้มีกิจกรรมทางด้านศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	- จำนวนโครงการในการจัดโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น(ค่าเป้าหมาย ๕ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๔. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต	
๑) ส่งเสริมการสาธารณสุขและการบริการสุขภาพ	- ร้อยละของครัวเรือนที่กินอาหารถูกสุขลักษณะปลอดภัย และได้มาตรฐาน (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๐.๐๕/ปี)
๒) จัดให้มีระบบและมาตรการในการดูแลช่วยเหลือผู้ทุพพลภาพหรือพิการ ผู้สูงอายุที่ขาดผู้ดูแลและผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ	- ร้อยละของผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชน ภาครัฐหรือภาคเอกชน (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๐.๐๕/ปี)
๓) พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนแออัด	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนแออัด (ค่าเป้าหมาย ๓ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๕. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
๑) เพิ่มพื้นที่สีเขียวและทรัพยากรสัตว์น้ำในพื้นที่	- จำนวนครั้งที่จัดเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวหรือทรัพยากรสัตว์น้ำในพื้นที่ (ค่าเป้าหมาย ๒ ครั้ง/ปี)
๒) ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ค่าเป้าหมาย ๓ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๓) ดำเนินการหรือร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่อย่างจริงจังและเข้มแข็ง	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการหรือร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อนุรักษ์และพัฒนา

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
	ทรัพยากรธรรมชาติฯ (ค่าเป้าหมาย ๓ โครงการ/ กิจกรรม/ปี)
๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	
๑) ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจ พอเพียง	- ร้อยละของคนอายุ ๑๕-๖๐ ปีเต็ม ที่มีอาชีพและมี รายได้ (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๐.๒๕/ปี)
๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการและกลุ่ม อาชีพต่างๆ	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้กับผู้ประกอบการและกลุ่มอาชีพต่างๆ (ค่าเป้าหมาย ๒ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๓) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	- จำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาและ บำรุงรักษา (ค่าเป้าหมาย ๑ แห่ง/ปี)
๔) ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านท่องเที่ยว	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว (ค่าเป้าหมาย ๑ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๕) ก่อสร้างและปรับปรุงซ่อมแซมสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกาย และสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ	- จำนวนสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สถานที่ ออกกำลังกาย และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เพิ่มขึ้น (ค่า เป้าหมาย ๑ แห่ง)
๗. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ	
๑) พัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรที่มีอยู่ให้มี ขีดสมรรถนะเพิ่มขึ้น	- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ใน การปฏิบัติงาน (ค่าเป้าหมาย ๑ ครั้ง/ปี)
๒) ส่งเสริมการเมืองการปกครองในระบอบ ประชาธิปไตย	- จำนวนครั้งที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย (ค่าเป้าหมาย ๒ โครงการ/กิจกรรม/ปี)

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วม ความร่วมมือระหว่างภาคประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เทศบาลส่งเสริมการมีส่วนร่วม ความร่วมมือกับภาคต่างๆ (ค่าเป้าหมาย ๕ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๔) ปรับปรุงวิธีการบริหารด้านการคลัง การจัดซื้อ/จัดจ้าง และระบบบัญชี	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อให้การบริหารด้านการคลังมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (ค่าเป้าหมาย ๒ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๕) พัฒนาระบบข้อมูล และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในองค์กร	- จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่มีการพัฒนาระบบข้อมูลหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ (ค่าเป้าหมาย ๑ โครงการ/กิจกรรม/ปี)
๖) จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน	- จำนวนเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพิ่มขึ้น (ค่าเป้าหมาย จัดซื้อ ๑ ครั้ง/ปี)
๗) ปรับปรุงสำนักงานเทศบาล ทั้งบริเวณด้านในและด้านนอก	- ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ณ One Stop Service (ค่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ ๗๒)

บทที่ ๓: ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างดังนี้

๓.๑ วิธีการดำเนินการประเมิน

๓.๑.๑ ขอบเขตและประเด็นในการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขอบเขตในการประเมินดังนี้

๑) ขอบเขตพื้นที่ เป็นผู้รับบริการที่ในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัด สงขลา จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านบางดาน บ้านเขาแก้ว บ้านทุ่งใหญ่ บ้านสะพานยาว บ้าน ปราบ บ้านเหล่า บ้านชายทะเล บ้านท่าสะอ้าน บ้านการเคหะ และบ้านสำโรง

๒) ขอบเขตการประเมินระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง โดยครอบคลุมในประเด็นด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาจำนวน ๑๐ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑) การเสริมสร้างความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

๓) การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๔) การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

๕) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๖) การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๗) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

๓.๑.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ที่มารับบริการที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างและประชาชนที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างเข้าไปให้บริการในพื้นที่จำนวนทั้งสิ้น ๔๓,๐๗๙ คน

๒) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมิน คือ รับบริการที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างและประชาชนที่เทศบาลเมืองเขารูปช้างเข้าไปให้บริการในพื้นที่ โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน (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

$$n = \frac{43,079}{1+(43,079)(0.05)^2}$$

$$= ๓๙'๖.๓๒$$

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

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินได้แก่แบบสอบถาม มีข้อมูล ๒ ส่วนคือข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (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

ผลการศึกษาเสนอเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

- ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค.๒๕๖๕ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖)
- ๓) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๙: จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
หญิง	๒๓๑	๕๗.๗๕
ชาย	๑๖๙	๔๒.๒๕

ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๕.๒๕
๒๐-๓๐ ปี	๕๙	๑๔.๗๕
๓๑-๔๐ ปี	๑๒๔	๓๑.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๘๖	๒๑.๕๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๑๐	๒๗.๕๐
สถานภาพสมรส		
โสด	๑๐๘	๒๗.๐๐
สมรส	๒๗๐	๖๗.๕๐
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๒๒	๕.๕๐
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๘	๒.๐๐
ประถมศึกษา	๓๘	๙.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๓	๑๐.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๗๔	๑๘.๕๐

ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๙	๔.๗๕
ปริญญาตรี	๑๔๙	๓๗.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๖๙	๑๗.๒๕
อาชีพ		
นักศึกษา	๙	๒.๒๕
ข้าราชการ	๗๕	๑๘.๗๕
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๓๙	๙.๗๕
ลูกจ้าง	๑๔๘	๓๗.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๙๑	๒๒.๒๕
อื่น ๆ	๓๘	๙.๕๐
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๖	๑๑.๕๐
๕,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	๕๗	๑๔.๒๕
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๘๘	๒๒.๐๐
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓๙	๓๔.๗๕

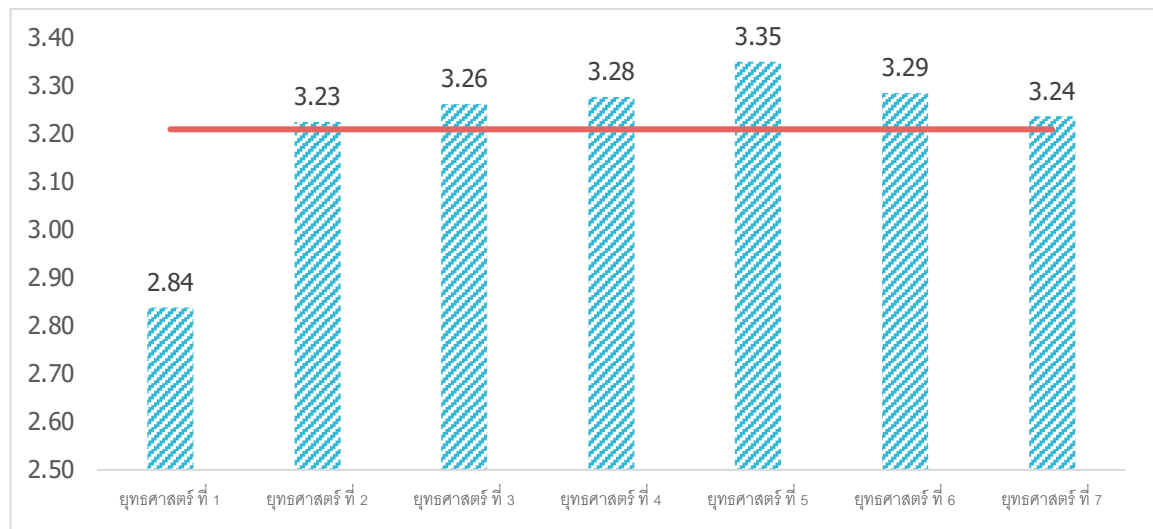
ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท	๓๙	๙.๗๕
๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๓๑	๗.๗๕
ปัจจุบันอาศัยอยู่ในหมู่ที่		
หมู่ที่ ๑	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๒	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๓	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๔	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๕	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๖	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๗	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๘	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๙	๔๐	๑๐.๐๐
หมู่ที่ ๑๐	๔๐	๑๐.๐๐
จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)		
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	๔.๓๗	

ข้อมูลทั่วไป (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ค่าสูงสุด	๖	
ค่าต่ำสุด	๑	

ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๔๐๐ กลุ่มตัวอย่างกระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มาผู้มารับบริการเฉลี่ย ๔ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๖ ครั้งต่อปี และต่ำสุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๕ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ และ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมารับการบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ และกลุ่มนักศึกษา มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ (ตารางที่ ๙)

๔.๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค.๒๕๖๕ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖)

๔.๒.๑) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง



ภาพที่ ๓: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชน เท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ ที่ ๕ ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๓ รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐ ส่วน ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีคะแนนต่ำที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๒.๘๔ คิดเป็นร้อยละ

๕๖.๗๘ รองลงมา ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐ (ภาพที่ ๓)

๔.๒.๒) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตารางที่ ๑๐: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม เทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๑๑	๐.๖๕๙๘	๖๒.๑๗	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๙	๐.๖๕๘๖	๖๓.๘๖	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๑๔	๐.๕๔๔๔	๖๒.๘๖	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๓๒	๐.๗๖๔๑	๖๖.๔๖	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๒๓	๐.๕๔๘๗	๖๔.๕๗	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๑	๐.๔๗๘๓	๖๖.๒๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๑๓	๐.๖๗๔๙	๖๒.๕๗	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๒๕	๐.๔๘๗๒	๖๕.๐๙	ปานกลาง
รวม	๓.๒๑	๐.๖๐๒๐	๖๔.๒๒	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 มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนสูงที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๖ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๐ สำหรับด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มี

คะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๗ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๐)

๕.๒.๓) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

i) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

เทศบาลได้เสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น ๑) ส่งเสริมและสนับสนุนจัดให้มีการป้องกันนำหน้าการปราบปรามยาเสพติด ๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนหรือกลุ่ม องค์กรต่างๆ ๓) เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ ๔) ส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๑๑: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๓๙	๐.๖๕๙๘	๔๗.๘๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๒.๘๔	๐.๖๕๘๖	๕๖.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๒.๗๑	๐.๕๔๔๔	๕๔.๒๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๒๘	๐.๗๖๔๑	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๐๔	๐.๕๕๘๗	๖๐.๘๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๑๙	๐.๔๗๘๓	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๒.๕๒	๐.๖๗๔๙	๕๐.๔๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๒.๗๔	๐.๔๘๗๒	๕๔.๘๐	ปานกลาง
รวม	๒.๘๔	๐.๖๐๒๐	๕๖.๗๘	ปานกลาง

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

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๘ โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๑)

ii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น ๑) ก่อสร้างและปรับปรุงซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ๒) จัดให้มีและขยายเขตไฟฟ้า ประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ๓) ก่อสร้างและพัฒนาแหล่งน้ำ ๔) พัฒนาระบบการจราจร ๕) ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด และ ๖) พัฒนาระบบผังเมือง

ตารางที่ ๑๒: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๑๙	๐.๖๕๙๘	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๒๔	๐.๖๕๘๖	๖๔.๘๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๑๕	๐.๕๔๔๔	๖๓.๐๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๒๗	๐.๗๖๔๑	๖๕.๔๐	ปานกลาง

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๒๖	๐.๕๔๘๗	๖๕.๒๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๑	๐.๔๗๘๓	๖๖.๒๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๐๕	๐.๖๗๔๙	๖๑.๐๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๓๓	๐.๔๘๗๒	๖๖.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๓	๐.๖๐๒๐	๖๔.๕๐	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 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐ โดยตัวชี้วัดผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนสูงสุดเท่ากันคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๓.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๒)

iii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

เทศบาลได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น ๑) อุดหนุนงบประมาณ และสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ฯลฯ แก่สถาบันการศึกษาในพื้นที่ ๒) ส่งเสริมกีฬาการออกกำลังกายและนันทนาการทุกประเภท ทุกระดับ ๓) อุดหนุนงบประมาณพร้อมทั้งส่งเสริมการสอนและการเผยแพร่หลักธรรมที่ถูกต้องของแต่ละศาสนา ๔) ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดำเนินการหรือร่วมดำเนินการรณรงค์จัดความไม่รู้หนังสือให้หมด

ไป และเน้นการศึกษาเพื่อชีวิตหรือคุณภาพชีวิตที่ดี ๕) พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน และ ๖) จัดให้มีกิจกรรมทางด้านศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตารางที่ ๑๓ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมและ
พัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๒๑	๐.๖๕๙๘	๖๔.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๓๒	๐.๖๕๘๖	๖๖.๔๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๒๐	๐.๕๔๔๔	๖๔.๐๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๑๙	๐.๗๖๔๑	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๒๕	๐.๕๔๘๗	๖๕.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๒๘	๐.๔๗๘๓	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๓	๐.๖๗๔๙	๖๔.๖๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๔๒	๐.๔๘๗๒	๖๘.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๖	๐.๖๐๒๐	๖๕.๒๕	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 ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๕ โดยตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล ค่าเฉลี่ย ๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๓)

iv) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

เทศบาลได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ผ่านโครงการกิจกรรม เช่น ๑) ส่งเสริมการสาธารณสุขและการบริการสุขภาพ ๒) จัดให้มีระบบและมาตรการในการดูแลช่วยเหลือผู้ทุพพลภาพหรือพิการ ผู้สูงอายุที่ขาดผู้ดูแลและผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ และ ๓) พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนแออัด

ตารางที่ ๑๔: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๒.๙๖	๐.๖๕๙๘	๕๙.๒๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๒๕	๐.๖๕๘๖	๖๕.๐๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๒๗	๐.๕๔๔๔	๖๕.๔๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๔๒	๐.๗๖๔๑	๖๘.๔๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๒๘	๐.๕๔๘๗	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๔๑	๐.๔๗๘๓	๖๘.๒๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๕	๐.๖๗๔๙	๖๕.๐๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๓๘	๐.๔๘๗๒	๖๗.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๘	๐.๖๐๒๐	๖๕.๕๕	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 การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๕ โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๔๐ หรือมีความพึงพอใจ

ในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๔)

ว) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เทศบาลได้ดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น ๑) เพิ่มพื้นที่สีเขียวและทรัพยากรสัตว์น้ำในพื้นที่ ๒) ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ ๓) ดำเนินการหรือร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่อย่างจริงจังและเข้มแข็ง

ตารางที่ ๑๕: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๕ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๔๗	๐.๔๓๖๙	๖๙.๔๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๒๘	๐.๕๔๘๙	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๒๙	๐.๗๔๙๓	๖๕.๘๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๕๖	๐.๘๔๙๑	๗๑.๒๐	มาก
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๒๕	๐.๕๔๓๘	๖๕.๐๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๔๑	๐.๓๘๗๖	๖๘.๒๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๓	๐.๘๗๓๕	๖๔.๖๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๓๒	๐.๕๔๙๒	๖๖.๔๐	ปานกลาง
รวม	๓.๓๕	๐.๖๑๗๓	๖๗.๐๓	ปานกลาง

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

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๓ โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๕)

vi) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

เทศบาลได้ดำเนินการพัฒนาและยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น ๑) ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการและกลุ่มอาชีพต่างๆ ๓) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ๔) ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านท่องเที่ยว และ ๕) ก่อสร้างและปรับปรุงซ่อมแซมสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกาย และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ตารางที่ ๑๖: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๓๒	๐.๕๘๗๒	๖๖.๔๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๒๗	๐.๔๘๘๕	๖๕.๔๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๒๑	๐.๓๙๙๘	๖๔.๒๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๒๖	๐.๖๕๑๕	๖๕.๒๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๓๓	๐.๓๙๘๖	๖๖.๖๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๒๒	๐.๕๗๒๙	๖๔.๔๐	ปานกลาง
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๒๙	๐.๕๖๙๑	๖๕.๘๐	ปานกลาง

๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๓๘	๐.๘๗๒	๖๗.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๙	๐.๕๖๗๕	๖๕.๗๐	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 การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๐ โดยตัวชี้วัดด้านผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๖)

vii) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

เทศบาลได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น ๑) พัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรที่มีอยู่ให้มีขีดสมรรถนะเพิ่มขึ้น ๒) ส่งเสริมการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วม ความร่วมมือระหว่างภาคประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ๔) ปรับปรุงวิธีการบริหารด้านการคลัง การจัดซื้อ/จัดจ้าง และระบบบัญชี ๕) พัฒนาระบบข้อมูล และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในองค์กร ๖) จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน และ ๗) ปรับปรุงสำนักงานเทศบาล ทั้งบริเวณด้านในและด้านนอก

ตารางที่ ๑๗: ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาระบบ
การบริหารจัดการ

ตัวชี้วัด	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ความหมาย
๑.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๒๒	๐.๗๖๖๑	๖๔.๔๐	ปานกลาง
๒.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูล	๓.๑๕	๐.๖๕๔๙	๖๓.๐๐	ปานกลาง
๓.เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	๓.๑๗	๐.๖๕๓๘	๖๓.๔๐	ปานกลาง
๔.รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	๓.๒๘	๐.๕๔๗๓	๖๕.๖๐	ปานกลาง
๕.เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	๓.๑๙	๐.๕๔๑๘	๖๓.๘๐	ปานกลาง
๖.ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๓๕	๐.๔๘๗๒	๖๗.๐๐	มาก
๗.ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	๓.๓๓	๐.๔๘๑๙	๖๖.๖๐	ปานกลาง
๘.ผลประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ	๓.๒๑	๐.๔๕๗๙	๖๔.๒๐	ปานกลาง
รวม	๓.๒๔	๐.๕๗๓๘๖๒๕	๖๔.๗๕	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 ๗ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๕ โดยตัวชี้วัดด้านดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาดที่กำหนด มีคะแนนสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ หรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมา คือตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย ๓.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับตัวชี้วัดด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูลต่อโครงการ/กิจกรรม มีคะแนนต่ำที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ ๑๗)

๕.๔) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ด้านการเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

- บางพื้นที่แสงสว่างน้อยเกินไปในเวลากลางคืน
- ต้องการให้เทศบาลเข้ามาดูแลเพิ่มความระมัดระวังทรัพย์สินประชาชนมากขึ้น
- ควรเพิ่มช่องทางในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน
- เทศบาลควรดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือการแจ้งเหตุด่วนต่างๆ ด้วย ความรวดเร็ว
- การควบคุม ป้องกันยาเสพติดในพื้นที่
- เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม
- หน่วยงานควรสอบถามและติดตามอย่างสม่ำเสมอ
- เทศบาลควรดูแลเอาใจใส่ด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้นและเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
- มีกลุ่มวัยรุ่นเริ่มจับกลุ่มใช้ของมีคมและยาเสพติด เช่น กระท่อมทำให้เดือดร้อนกับผู้สัญจรและชาวบ้านรอบข้างรู้สึกไม่ปลอดภัย
- ควรมีการดูแลความปลอดภัยและลดจำนวนการรวมกลุ่มของวัยรุ่นที่สร้างปัญหาความเดือดร้อน
- ควรมีสายตรวจทั่วถึงและสม่ำเสมอ

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

- ถนนบางจุดชำรุดยังไม่ได้รับการซ่อมแซม
- เมื่อไฟฟ้าเกิดการเสียหายยังได้รับการซ่อมแซมที่ล่าช้า
- ทางระบายน้ำสามารถระบายน้ำได้บ้าง แต่ควรมีการขุดลอกในจุดพื้นที่ตื้นเขิน เพราะเวลาฝนตกหนักน้ำจะระบายได้ช้าทำให้เกิดน้ำท่วมภายในหมู่บ้าน ควรมีการซ่อมแซมรางระบายน้ำในบางจุดที่เกิดความเสียหาย
- จำนวนถังเก็บขยะ ควรเพิ่มมากขึ้น
- ควรเปิดโอกาสการการมีส่วนร่วม

- ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว
- ควรแก้ไขโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง
- ควรปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน
- ปัญหาเรื่องการใช้น้ำประปาของหมู่บ้านใช้เวลานานในการติดต่อ
- การมีสัญญาณไฟจราจรบริเวณแยก Seven-Eleven
- ควรเพิ่มแสงสว่างพื้นที่ในซอยและไฟจราจรบริเวณทางแยก
- น้ำประปาไม่ไหล
- ยังไม่มีคูระบายน้ำในพื้นที่ทำให้น้ำท่วมขัง การจราจรไม่ได้หลังโรงงานแมนเอเกิดผลกระทบทุกปี
- ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมถนนชำรุด ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่จึงได้รับความช่วยเหลือ

ด้านการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- ประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของงานบริการด้านการศึกษามากนัก
- ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว
- ควรมีการจัดงานประจำปีของหมู่บ้าน
- ควรส่งเสริมกิจกรรมหรือการจัดงาน เช่น วันสงกรานต์และวันลอยกระทง

ด้านการส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต

- เทศบาลควรมีการสำรวจความต้องการด้านการป้องกันและควบคุมโรคเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น
- ควรมีนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในกลุ่มวัยรุ่นอย่างต่อเนื่องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างทั่วถึง
- ควรร่วมมือกับชุมชนแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง
- ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว

- การฉีดวัคซีนและการบริการเรื่องของสุขภาพคนในชุมชน ไม่มีการติดต่อข้อมูลสอบถามเรื่องสุขภาพ คนในชุมชนต้องติดต่อประสานงานเองกับสาธารณสุข
- ในพื้นที่ที่ยังเจอคนเร่ร่อนอยู่ แต่เป็นส่วนน้อยทางรัฐควรเข้าไปช่วยเหลืออย่างทั่วถึง
- ในพื้นที่แออัดควรให้ประชาชนได้รับการรักษาสุขภาพอย่างทั่วถึง

ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ควรมีกิจกรรมการรณรงค์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
- ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว
- น้ำเน่าเสียและน้ำขังในช่องระบายน้ำทำให้เกิดปัญหากลิ่นเหม็นเวลาสัญจร
- ต้องติดต่อและประสานเจ้าหน้าที่
- ควรมีโครงการปล่อยสัตว์น้ำประจำปีของหมู่บ้าน และให้ชาวเลที่อยู่รอบนอกช่วยจัดการและอนุรักษ์สัตว์น้ำ
- ต้นไม้ในบริเวณโรงงาน
- โรงงานปลาปนส่งกลิ่นเหม็นรบกวน

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

- อยากให้มีการส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มแม่บ้านในเขตพื้นที่
- ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว
- ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มากพอที่จะสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน
- ควรส่งเสริมสถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้นเนื่องจากสงขลามีสถานที่ท่องเที่ยวจำนวนมากที่นักท่องเที่ยวยังไม่รับรู้

ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

- อยากให้พัฒนาการนำเสนอข่าวสารข้อมูลให้รวดเร็วกว่านี้

- จอ LED ควรเผยแพร่ภาพให้มีความหลากหลาย
- ควรจัดกิจกรรมที่ประชาชนมีส่วนร่วม ได้ประโยชน์ และเป็นโครงการต่อเนื่อง
- ควรเชิญให้ประชาชนมาร่วมรับฟังผลการดำเนินงานของเทศบาล
- ควรมีการลงตรวจพื้นที่มากขึ้น
- ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว
- ต้องการให้มีการสำรวจในพื้นที่มากขึ้นและสอบถามความเป็นอยู่ของประชากรให้บ่อยมากขึ้น
- ควรมีสุนัขรับแจ้งการให้บริการกับประชาชน
- ควรมีมาตรการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วในกรณีน้ำท่วมหรือเหตุการณ์อื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

๑. การกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

๒. การกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านช่องทางการให้บริการ มี ช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

๓. การกิจด้านสาธารณสุข การป้องกันและระงับโรคติดต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการ ให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน

๔. การกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของ

หน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้
ทันสมัยสำหรับให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. การกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้
ทันสมัยสำหรับให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มี ช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ
รวดเร็ว

บทที่ ๕: สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง จำนวน ๗ ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ๑) การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๓) การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ๔) การส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ๕) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๖) การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ๗) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๐๐ คน โดยสามารถสรุปผลการประเมินดังนี้

๕.๑ รูปแบบการประเมิน

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

๕.๒ ผลการประเมิน

๕.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจการมารับบริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๔๐๐กลุ่มตัวอย่างกระจายทั้ง ๑๐ หมู่บ้าน ๆ ละเท่า ๆ กัน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ มาผู้มารับบริการเฉลี่ย ๔ ครั้งต่อปี มารับบริการสูงสุด ๖ ครั้งต่อปี

และต่ำสุด ๑ ครั้งต่อปี โดยผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๗๕ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ อายุของผู้รับบริการตั้งแต่ ๒๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ และ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมารับการบริการ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กลุ่มผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ และกลุ่มนักศึกษา มารับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๕ โดยผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕ รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

๕.๒.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ฯ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของแผนพัฒนายุทธศาสตร์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนฯ เท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๒ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ ที่ ๕ ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๓ รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การ พัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐ ส่วน ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความมั่นคง และความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีคะแนนต่ำที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๒.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๘ รองลงมา ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐

๕.๒.๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามตัวชี้วัด ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถาม การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างโดยรวม มีคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยตัวชี้วัดด้านรายงานผล การดำเนินงานต่อสาธารณะ มีคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย ๓.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๖ ความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง รองลงมา คือ ดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๑ คิด

เป็นร้อยละ ๖๖.๒๐ สำหรับด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีคะแนนต่ำสุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๗ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๕.๒.๔ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้างในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา

สามารถสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ทั้งยุทธศาสตร์
๗ โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสริมสร้าง
ความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๘

๒) ระดับความพึงพอใจใน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๐

๓) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๓
ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับปาน
กลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๕

๔) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การ
ส่งเสริมและพัฒนาการสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๕

๕) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การ
อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๓

๖) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๐

๗) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

๕.๓ ข้อเสนอแนะต่อเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

๑) การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ควรเพิ่มแสงสว่างในพื้นที่ที่มีแสงสว่างน้อยในเวลากลางคืน เพิ่มความระมัดระวังทรัพย์สินประชาชนมากขึ้น เพิ่มช่องทางในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือการแจ้งเหตุด่วนต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว ควบคุม ป้องกันยาเสพติดในพื้นที่เสี่ยง มีการหน่วยงานสอบถามและติดตามอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วม ดูแลเอาใจใส่ด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้นและเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ฝักระวังกลุ่มวัยรุ่นที่จับกลุ่มใช้ของมีคมและยาเสพติด เช่น กระต้อมที่ทำให้เดือดร้อนกับผู้สัญจรและชาวบ้านรอบข้างรู้สึกไม่ปลอดภัย ดูแลความปลอดภัยและลดจำนวนการรวมกลุ่มของวัยรุ่นที่สร้างปัญหาความเดือดร้อนและมีสายตรวจทั่วถึงและสม่ำเสมอ

๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรตรวจสอบและซ่อมแซมถนนที่ชำรุด ซ่อมแซมอย่างเร่งด่วนในกรณีไฟฟ้าเกิดการเสียหาย การขุดลอกในจุดพื้นที่ตื้นเขิน การซ่อมแซมรางระบายน้ำในบางจุดที่เกิดความเสียหาย เพิ่มจำนวนถังเก็บขยะ เปิดโอกาสการการมีส่วนร่วม พัฒนาภาพประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว แก้ไขโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน อำนวยความสะดวกการติดต่อการใช้น้ำประปาของหมู่บ้านกรณีมีความเสียหาย มีสัญญาณไฟจราจรบริเวณแยก Seven-Eleven เพิ่มแสงสว่างพื้นที่ในซอยและไฟจราจรบริเวณทางแยก สำรวจให้มีคูระบายน้ำอย่างทั่วถึง และกรณีฝนตกหนักจนเกิดปัญหาน้ำท่วมถนนชำรุดต้องแก้ไขอย่างรวดเร็ว

๓) การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรทำความเข้าใจงานบริการด้านการศึกษาให้มากขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว มีการจัดงานประจำปีของหมู่บ้าน และส่งเสริมกิจกรรมหรือการจัดงาน เช่น วันสงกรานต์และวันลอยกระทง

๔) การส่งเสริมและพัฒนาศาธารณสุขและคุณภาพชีวิต ควรมีการสำรวจความต้องการด้านการป้องกันและควบคุมโรคเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น มีนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในกลุ่มวัยรุ่นอย่างต่อเนื่องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างทั่วถึง ร่วมมือกับชุมชนแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างจริงจัง พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว ฉีดวัคซีนและการบริการเรื่องสุขภาพคนในชุมชนที่ไม่มีการติดต่อข้อมูลสอบถามเรื่องสุขภาพ ช่วยเหลือคนเร่ร่อนอย่างทั่วถึง และในพื้นที่แออัดควรให้ประชาชนได้รับการรักษาสุขภาพอย่างทั่วถึง

๕) การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีกิจกรรมการรณรงค์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว บรรเทา น้ำเน่าเสียและน้ำขังในช่องระบายน้ำเพื่อลดปัญหากลิ่นเหม็นเวลาสัญจร มีโครงการปล่อยสัตว์น้ำประจำปีของหมู่บ้าน และให้ชาวเลที่อยู่รอบนอกช่วยจัดการและอนุรักษ์สัตว์น้ำ เพิ่มจำนวนต้นไม้ในพื้นที่บริเวณโรงงาน และควบคุมโรงงานปลาปนที่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน

๖) การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ควรส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มแม่บ้านในเขตพื้นที่ ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้นจะสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน และพัฒนาการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้นเนื่องจากสงขลามีสถานที่ท่องเที่ยวจำนวนมากที่นักท่องเที่ยวยังไม่รับรู้

๗) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ควรพัฒนาการนำเสนอข่าวสารข้อมูลให้รวดเร็ว จอ LED ควรเผยแพร่ภาพให้มีความหลากหลาย จัดกิจกรรมที่ประชาชนมีส่วนร่วม ได้ประโยชน์ และเป็นโครงการต่อเนื่อง เชิญให้ประชาชนมาร่วมรับฟังผลการดำเนินงานของเทศบาล มีการลงตรวจพื้นที่มากขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว สำรวจในพื้นที่มากขึ้นและสอบถามความเป็นอยู่ของประชากรให้บ่อยมากขึ้น มีศูนย์รับแจ้งการให้บริการกับประชาชน และมีมาตรการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วในกรณีน้ำท่วมหรือเหตุการณ์อื่น ๆ

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

กาญจนา อรุณสอนศรี. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กาญจนา จรทะผา. (๒๕๖๓). แผนพัฒนาท้องถิ่นคืออะไร มีความสำคัญอย่างไร. สืบค้นจาก
[https://www.khamnadee.go.th/blog/aebngpankhwaamruu/aephnpthathnaath-
ngthinkhuue-aair-miikhwaamsamkhay-yaangair](https://www.khamnadee.go.th/blog/aebngpankhwaamruu/aephnpthathnaath-ngthinkhuue-aair-miikhwaamsamkhay-yaangair)

กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๕๘). หลักการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๔ กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๐). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ ๖.
กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๕๙). ประเมินความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัด
นครศรีธรรมราชปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๙, รายงานประเมินผลการวิจัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. รายงาน
การประเมิน มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. (๒๕๖๓). “รายงานผลการ
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง

ชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี ๒๕๖๓” รายงานการประเมิน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต
ศรีราชา.

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (๒๕๖๒).

“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรณานคร อำเภอพรณ
นิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562”. รายงานการประเมิน มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer
Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย
ต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหา
จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (๒๕๕๑).จิตวิทยาบริการ..กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตรลัดดา ถิ่นสา ราม. (๒๕๕๑). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดพิจิตร.วิทยานิพนธ์ รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ชัชวาลย์ ทัดศิริวิช. (๒๕๕๒). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ใน
ระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ๗: ๑๐๕-
๑๔๖.

ดวงพร เทียนถาวร และคณะ. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๓. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

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

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

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

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

ปัทมาวดี สำเนียงหวาน. (๒๕๕๕) ความคาดหวังด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุ
ราษฎร์ธานี.

ปิยณัฐ จันทรเกิด. (๒๕๖๐). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชตามการรับรู้ของ
ประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม
ที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ไพโรพนา ศรีเสน. (๒๕๔๔). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

มรุต วันทนากกร และ ดร. ณี หมั่นสมักร. (๒๕๖๐). โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล. สถาบัน
พระปกเกล้า มหาวิทยาลัยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. รายงานการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (๒๕๔๕). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ ๑-๗.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, นนทบุรี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (๒๕๔๕). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ ๘-๑๕.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, นนทบุรี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (๒๕๓๙). เอกสารชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อการศึกษาหน่วยที่ ๑ - ๗.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช นนทบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (๒๕๖๓). “รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์
จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563”. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
เกษ.

เยาวภา ปักโคหานั่ง และ จีรวัฒน์ เจริญสุข. (๒๕๕๗). ความคติเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม.
วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๒ มีนาคม – สิงหาคม, หน้า ๒๘๐-๒๙๕

วรารณ ปานะพิพัฒน์. (๒๕๖๔). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลใน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี ปีที่ ๑๓ ฉบับที่ ๑ หน้า ๓๔๐-๓๕๗.

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร
นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์) ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒. หน้า ๑๒๕-๑๓๔.

วัชรินทร์ สุทธิชัย รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดมหาสารคาม. วารสารมหาวิทยาลัยราช
ภัฏร้อยเอ็ด ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๑ หน้า ๗๕-๘๔.

วาสนา วลีรัตน์. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

วิรุฬ พรรณเทวี. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวง
มหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิสูตร จงชูฉนิษฐ์. (๒๕๕๙). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือต่อการ
บริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาส
ตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ราย
งานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

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

สมพร พูลพงษ์ ดิเรก ฤกษ์ห่วย และ สุชาติ แสงทอง (ม.ป.ป.). ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นโดยการ
จัดองค์การเชิงระบบ. สืบค้นจาก

file:///C:/Users/User/Downloads/numvoon,+Journal+manager,+๑๙.๑-๗%๒๐(๑).pdf

สโรชา แพร์ภาษา. (๒๕๕๙). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา. สืบค้นจาก <http://www.polpacon7.ru.ac.th/>. ๑ มิถุนายน ๒๕๕๘.

สุกิจ อรรถนารณ. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง. ปรินิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุชินชัยนต์ เพ็ชรนิล และสืบตระกูล คำโหมง. (๒๕๖๓). ยุทธศาสตร์การพัฒนาแผนพัฒนาเทศบาลเพื่อ
การพัฒนาชุมชนยั่งยืนของเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. วารสารสิริน
ธรปริทรรศน์ ปีที่ ๒๑ ฉบับที่ ๑ มกราคม – มิถุนายน, หน้า ๔๐-๕๑.

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

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์. (๒๕๖๔). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสาร
การบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์. ๔, (๔) : ๘๕-๘๘.

สุพานี สฤกษ์วานิช. (๒๕๕๒). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่๗). กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาวดี สีนสายอ. (๒๕๕๖). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (๒๕๖๓). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเตี๋ย อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.

อมรรัตน์ บุญภา. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
วาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมรรัตน์ บุญภา. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ และองค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.

อำนวย บุญรัตน์มตรี. (๒๕๕๙). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ๖: ๒๕-๓๗.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกชัย บุญยาธิฐาน. (๒๕๕๓). คู่มือวิเคราะห์ 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**. Massachusetta: Lexington.

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

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

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

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

แบบสอบถาม



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) แบบสอบถามแบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. อาชีพ

☐ ๑. นักศึกษา ☐ ๒. ข้าราชการ
☐ ๓. พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ๔. ลูกจ้าง
☐ ๕. ธุรกิจส่วนตัว ☐ ๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่ในหมู่ที่

๘. จำนวนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและเสนอแนะตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้าน ต่าง ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค.๒๕๖๕ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖)

๑) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ๑) ส่งเสริมและสนับสนุนจัดให้มีการป้องกันนำหน้าการปราบปรามยาเสพติด
- ๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนหรือกลุ่ม องค์กรต่างๆ
- ๓) เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ๔) ส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การเสริมสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

.....

.....

.....

.....

๒) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผ่านโครงการ/
กิจกรรม เช่น

- ๑) ก่อสร้างและปรับปรุงซ่อมแซมเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ
- ๒) จัดให้มีและขยายเขตไฟฟ้า ประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ๓) ก่อสร้างและพัฒนาแหล่งน้ำ
- ๔) พัฒนาระบบการจราจร
- ๕) ป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยธรรมชาติ
- ๖) พัฒนาระบบผังเมือง

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา ศาสนา กีฬา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ๑) อุดหนุนงบประมาณ และสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ฯลฯ แก่สถาบันการศึกษาในพื้นที่
- ๒) ส่งเสริมกีฬาการออกกำลังกายและนันทนาการทุกประเภท ทุกระดับ
- ๓) อุดหนุนงบประมาณพร้อมทั้งส่งเสริมการสอนและการเผยแพร่หลักธรรมที่ถูกต้องของแต่ละศาสนา
- ๔) ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดำเนินการหรือร่วมดำเนินการรณรงค์จัดความไม่รู้หนังสือให้หมดไป และเน้นการศึกษาเพื่อชีวิตหรือคุณภาพชีวิตที่ดี
- ๕) พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน
- ๖) จัดให้มีกิจกรรมทางด้านศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๔) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพ
ชีวิต ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ๑) ส่งเสริมการสาธารณสุขและการบริการสุขภาพ
- ๒) จัดให้มีระบบและมาตรการในการดูแลช่วยเหลือผู้ทุพพลภาพหรือพิการ ผู้สูงอายุที่ขาดผู้ดูแลและ
ผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ
- ๓) พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนแออัด

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

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การส่งเสริมและพัฒนากิจการสาธารณสุขและคุณภาพ
ชีวิต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ๕) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๕ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น
- ๑) เพิ่มพื้นที่สีเขียวและทรัพยากรสัตว์น้ำในพื้นที่
 - ๒) ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - ๓) ดำเนินการหรือร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่อย่างจริงจังและ
เข้มแข็ง

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

- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๖) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ผ่านโครงการ/
กิจกรรม เช่น

- ๑) ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
- ๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้ประกอบการและกลุ่มอาชีพต่างๆ
- ๓) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- ๔) ส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านท่องเที่ยว
- ๕) ก่อสร้างและปรับปรุงซ่อมแซมสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สถานที่ออกกำลังกาย และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

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

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๗) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น

- ๑) พัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรที่มีอยู่ให้มีขีดสมรรถนะเพิ่มขึ้น
- ๒) ส่งเสริมการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
- ๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วม ความร่วมมือระหว่างภาคประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
- ๔) ปรับปรุงวิธีการบริหารด้านการคลัง การจัดซื้อ/จัดจ้าง และระบบบัญชี
- ๕) พัฒนาระบบข้อมูล และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในองค์กร
- ๖) จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- ๗) ปรับปรุงสำนักงานเทศบาล ทั้งบริเวณด้านในและด้านนอก

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

➤ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่นในประเด็น การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

.....

.....

.....

.....

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ภาพถ่ายและรายชื่อคณะผู้สำรวจ

คณะผู้สำรวจ

รายนามบุคลากร	ตำแหน่งและหน่วยงานสังกัด	วุฒิการศึกษา
๑.อ.ดร.พินิจ ดวงจินดา	คณบดี	Ph.D. (Environmental Economics) Newcastle University, UK, ๒๕๕๒ พบ.ม. เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐ ศ.บ. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง), มหาวิทยาลัยกำแพง, ๒๕๓๖
๒.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
๓.อ.พงศภัค แซ่เลี้ยว	อาจารย์	ศ.ม. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๖๔ ศ.บ. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ ๒๕๖๒
๔.นางสาวศิริพร เพ็ชรมณี	หัวหน้าสำนักงาน	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒ บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีพระทุม, ๒๕๔๐
๕.นางศิริจันทร์ ภัคดี	นักวิชาการ	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๔๗
๖.นางสาววาสนา มรรคคงคา	เจ้าหน้าที่บริหารงาน	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,๒๕๕๓
๗.นางสาวปัญญาพร สันตะโร	เจ้าหน้าที่บริหารงาน	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,๒๕๖๓



คำสั่งคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ที่ ๐๒๑๗ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ขึ้นบัญชีให้เป็นสถานการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดจ้างประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยศูนย์บริการวิชาการ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมหาวิทยาลัยทักษิณที่ ๑๖๔๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง มอบอำนาจและภารกิจให้รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี จึงแต่งตั้งคณะทำงานดังกล่าวดังนี้

- | | |
|-------------------------------|----------------------|
| ๑. อ.ดร.พินิจ ดวงจินดา | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. อ.ดร.อัครธัญญากิม มะดีเยาะ | คณะทำงาน |
| ๓. อาจารย์พงศภัค แซ่เลี้ยว | คณะทำงาน |
| ๔. นางสาวศิริพร เพ็ชรหมณี | คณะทำงาน |
| ๕. นางศิริจันทร์ ภักดี | คณะทำงาน |
| ๖. นางสาวปัญญาพร สันตะโร | คณะทำงาน |
| ๗. นางสาววาสนา มรรคคงคา | คณะทำงานและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

(อาจารย์ ดร.พินิจ ดวงจินดา)

คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

ปฏิบัติการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

ภาพถ่ายลงพื้นที่สำรวจ





