

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน เป็นการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้เสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการศึกษาค้นคว้าดังต่อไปนี้

- | | | |
|-----------|-----|--|
| N | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample) |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| * | แทน | ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอนๆ ดังนี้
ตอนที่ 1 บริบทพื้นที่เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยการแจกแจงความถี่และแสดงค่าเป็นร้อยละ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การศึกษาระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยวิเคราะห์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม สังคมและการท่องเที่ยว โดยเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากคะแนนรายข้อและคะแนนรวมแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบล
เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 บริบทพื้นที่เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ในการนำเสนอบริบทพื้นที่เทศบาลตำบลเขาสมิง จะแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อย่อยดังนี้

1. บริบทด้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาของชุมชน
2. บริบททางด้านเศรษฐกิจชุมชน
3. บริบททางด้านวัฒนธรรมของชุมชน
4. บริบททางการเมืองการปกครองของชุมชน

บริบททางด้านประวัติศาสตร์ความเป็นมาของชุมชน

“บ้านเขาสมิง” ในปัจจุบันตั้งอยู่ในเขตอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีอายุของชุมชนกว่า 100 ปี โดยมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาจากคำบอกเล่าและการบันทึกไว้ในหนังสือของสำนักงานวัฒนธรรมอำเภอเขาสมิงดังนี้ (สำนักงานวัฒนธรรมอำเภอเขาสมิง, 2556 : 15)

ในบริเวณเขาสมิงมีเขาเตี้ย ๆ อยู่ลูกหนึ่งอยู่ห่างจากที่ตั้งอำเภอเขาสมิงปัจจุบันนี้ประมาณ 3 กิโลเมตร เป็นที่อยู่ของผู้แก่กล้าทางวิชาอาคมมากผู้หนึ่ง ซึ่งได้ร่ำเรียนวิชาจนกลายเป็นเสือได้ มีเรื่องเล่าสืบทอดกันมาคือ

นายยอดเป็นคนมีร่างกายแข็งแรงตามเนื้อตัวมีแผลหลายแห่งและที่แปลก คือที่ก้นของเขา มีหางงอกออกมายาวราวหนึ่งคืบ ซึ่งไม่ได้มีมาแต่กำเนิดแต่เกิดขึ้นภายหลัง พ่อของนายยอดนำเขาไปฝากให้เล่าเรียนวิชากับสมภารโกสัดตอนอายุ 16 ปี เพราะท่านมีวิชาสามารถเรียกเสือมาให้อูได้ และใช้เสือไปไหน ๆ ได้ตามใจท่านเหมือนกับสุนัขที่หัดไว้จนรู้ภาษาคนด้วยน้ำมันสมิง นายยอดเป็นเด็กฉลาดว่านอนสอนง่ายจึงเป็นที่รักของสมภาร เมื่อเวลาสมภารโกสัดจะไปไหนถ้านายยอดไม่ได้ไปกับท่านด้วยจะตั้งนัยสั่งหนามไม่ให้ไปคั่นอะไรที่พานห้วนอนท่านเป็นอันขาด วันหนึ่งเมื่อสมภารไม่อยู่ด้วยความอยากรู้อยากเห็นที่ห้วนอนมีอะไรคั่นหนาม จึงต้องสั่งเป็นพิเศษที่พานข้างหมอนเห็นคล้าย ๆ หนึ่ง เมื่อเปิดดูเห็นเป็นขี้ผึ้งสีเขียว ๆ นึกว่าเป็นขี้ผึ้งเมตตาของอาจารย์จึงคว้าออกมาทาคิ้วทาปาก ทันใดนั้นก็เกิดขนขึ้นตามตัวเป็นสีเหลือง ๆ คำ ๆ ทั่วไป แท้ที่จริงแล้วขี้ผึ้งที่ทำนั้นเป็นน้ำมันสมิง หากใครทาตัวเข้าก็กลายเป็นเสือสมิงไปทันที นายยอดเมื่อกลายเป็นเสือแล้วก็วิ่งกระโดดลงจากวัดคลานสี่ขาเหมือนเสือเข้าป่าไป เมื่อสมภารกลับมาไม่พบนายยอด นึกสังหรณ์ใจจึงไปที่ห้องเห็นคล้ายน้ำมันสมิงเปิดทิ้งอยู่จึงรู้ว่านายยอดกลายเป็นเสือสมิงไปแล้ว จากนั้นท่านจึง

ตั้งพระลูกวัดและพ่อของนายยอดว่า ท่านจะทาน้ำมันสมิงเพื่อออกตามหานายยอด ถ้ามีเสือมาที่วัด ให้เอาไม้คานตีเสือนั้น แล้วท่านก็กลายร่างเป็นเสือออกติดตามนายยอดเข้าป่าไป เวลาต่อมา 6 เดือนกว่า เย็นวันหนึ่งพระลูกวัดเห็นมีเสือ 2 ตัวที่แปลกกว่าเสือธรรมดา คือ เสือที่มามีหางสั้นก็เข้าใจว่าเป็นสมภารโกสัและนายยอดศิษย์ท่านกลับมา แต่ก็ไม่มีพระองค์ใดกล้าเอาไม้คานเข้าไปตีตามที่ท่านอาจารย์สั่งไว้ พระจึงไปตามบิดานายยอดมา นายยอดเชื่อว่าเป็นลูกของตนจึงเอาไม้คานตีเสือนั้นตัวละ 1 ที ทันใดนั้นเขาก็หลุดร่วงไปหมดแต่หางยังคงอยู่ พระลูกวัดเห็นเป็นพระอาจารย์จึงได้นำสบงจีวรมาห่มให้ท่านจึงเล่าให้บิดานายยอด ฟังว่าท่านออกเดินทางตามนายยอดไป 7 วัน พบเสือป่า ถ้ามได้ความว่าสมิงยอดข้ามเขาไปเมื่อ 2-3 วันแล้ว จึงตามไปจนถึงเขาลูกหนึ่งข้างหลังเขาเป็นที่ราบมีหมู่บ้านทำมาหากินเลี้ยง วัว ควาย หมู เป็ด ไก่ จำนวนมาก ท่านไปพบสมิงยอดกินหมูชาวบ้านอยู่ พอสมิงยอดเห็นอาจารย์ก็รีบวิ่งหนี โดยเร็วไปจนมุมที่ถ้ำแห่งหนึ่งเคราะห์ดีที่สมิงยอดไม่กินเนื้อมนุษย์เพราะถ้ากินเนื้อมนุษย์แล้วคงไม่ยอมกลับมาง่าย ๆ และจะดุร้ายมากกว่านี้จึงเป็นเรื่องเล่าสืบต่อกันมา

ส่วนเรื่องเล่าเกี่ยวกับความเป็นมาของเขาสมิงอีกกระแสหนึ่งจะเป็นตามที่พระครูวิสุทธีบวรกิจเจ้าคณะตำบลเขาสมิงเขต 3 ได้เล่าประวัติความเป็นมาของชื่อตำบล (หมู่บ้าน) เขาสมิงว่า เดิมตำบลเขาสมิงเป็นป่าทึบ มีภูเขาหลายลูกและมีสัตว์ป่าชุกชุม ในสมัยนั้นมีชายคนหนึ่งมีวิชาอาคมเก่งกล้าสามารถ กลายร่างเป็นเสือสมิงได้ ได้มาอาศัยอยู่ที่ภูเขาลูกหนึ่งในหมู่บ้านชาวบ้านจึงเรียกภูเขาลูกนั้นว่า (ภู) เขาสมิง (ปัจจุบันอยู่บริเวณหลังวัดเขาสมิง) และเรียกชื่อหมู่บ้านนี้ว่า “บ้านเขาสมิง” เมื่อมีประชากรเพิ่มมากขึ้น ทางราชการจึงได้ตั้งหมู่บ้านเขาสมิงเป็น “ตำบลเขาสมิง” (เทศบาลตำบลเขาสมิง, 2555 : 18)

บริบททางด้านเศรษฐกิจชุมชน

จากคำบอกเล่าของผู้สูงอายุที่อาศัยและเติบโตอยู่ในชุมชนเกินกว่า 50 ปีและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เดิมเขาสมิงมีความอุดมสมบูรณ์มีพื้นที่ทำนา ทำสวนผลไม้และอาชีพประมงมีแม่น้ำเขาสมิงเป็นแม่น้ำสายหลักเมื่อก่อนเป็นน้ำกร่อยมีน้ำขึ้นลงตามกระแสน้ำทะเลแต่ปัจจุบันมีการสร้างประตูระบายน้ำเป็นเขื่อนกั้นแม่น้ำเขาสมิงเพื่อเก็บกักน้ำไว้ใช้อุปโภคและใช้ในสวนผลไม้และมีลำคลองย่อยแยกจากแม่น้ำสายหลังจำนวน 2 ลำคลอง ได้แก่ คลองท่ากระทอนและคลองรางหวาย ซึ่งชาวบ้านหาอยู่หากินโดยใช้แม่น้ำทั้ง 3 เป็นหลักจากสภาพดังกล่าวจึงมีความอุดมสมบูรณ์ตามสภาพพื้นที่ (เสาวคนธ์ ประวาศวิน, สัมภาษณ์, 2556)

ปัจจุบันมีการตัดถนนสุขุมวิทผ่านพื้นที่เขาสมิงทำให้การอาศัยวิถีชีวิตตามลำคลองดังกล่าวลดลงมีการเปลี่ยนวิถีชีวิตมาเป็นค้าขาย รับราชการ ทำธุรกิจเอกชนและบางส่วนยังคงวิถีชีวิตแบบเดิมหาปลา ทำสวนผลไม้ ทำให้เศรษฐกิจของชุมชนค่อนข้างดีมีรายได้ของประชาชนหลายช่องทาง เช่น ทำสวนผลไม้และค้าขายผลผลิตที่ปลูกเองนำมาขายในชุมชนก็ขายได้หมุนเวียนทั้งปีและเมื่อเศรษฐกิจ

ขยายตัวมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองที่ดินเดิมจากชาวบ้านที่ทำสวนยางพารา สวนผลไม้ มีนายทุนมาซื้อทำบ้านจัดสรรทำร้านค้าโดยขยายไปตามแนวถนนสุขุมวิทเป็นหลักและบางส่วนขยายต่อจากถนนสุขุมวิทเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับพฤติกรรมการณ์ซื้อของกินของใช้รวมทั้งการค้าขายบางส่วนของคนในชุมชนเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตที่เคยซื้อขายเฉพาะแต่ร้านค้าในชุมชนแต่ปัจจุบันเกือบทุกหลังคาเรือนต้องมีรถยนต์ไว้ที่บ้านอย่างน้อย 1 คันและพฤติกรรมการณ์จับจ่ายใช้สอยเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการจัดตลาดนัดข้างเคียงหรือพื้นที่อื่นนอกชุมชนประชาชนในเขตเทศบาลบางส่วนจะนำรถยนต์หรือรถยนต์ไปซื้อของที่อื่นเช่นตามตลาดนัดรวมทั้งห้างสรรพสินค้าภายในจังหวัดแทนการซื้อเฉพาะในร้านของชุมชน ประกอบกับร้านสะดวกซื้อเกิดขึ้นมากและไม่ไกลจากชุมชนทำให้เป็นอีกหนึ่งตัวเลือกของการซื้อของกินของใช้ที่ต่างจากร้านค้าในชุมชนที่จะปิดเร็วทำให้ชาวสวนบางส่วนที่ทำงานในสวนเลิกงานมีค่าเงินเวลาของร้านค้าในชุมชนจะขับรถไปซื้อสินค้าตามร้านสะดวกซื้อต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ ทำให้สภาพการค้าขายและระบบเศรษฐกิจของชุมชนเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะบางร้านค้าในชุมชนต้องปรับการค้าขายเชิงรุกนำสินค้ามาขายในตลาดนัดและลานค้าชุมชนเพื่อความอยู่รอด

ผู้คนในชุมชนที่ปรับตัวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจแบบพึ่งพาเป็นแบบทุนนิยมแต่ตัวเองไม่มีความพร้อมหรือมีภูมิคุ้มกันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงเกิดการกั๊กกั้มทั้งในและนอกระบบที่มีดอกเบี้ยสูงบางคนไม่สามารถหาเงินมาใช้คืนหนี้นอกระบบได้ถึงกับหนี้หนีหายไปจากชุมชน ทั้งให้คนที่อยู่ในชุมชนต้องรับภาระหนี้ในฐานะผู้ค้าประกันก็มีหลายราย

บริบททางด้านวัฒนธรรมของชุมชน

เขาสมิงจะมีความผูกพันกับความเชื่อ การนับถือเจ้าพ่อเขาสมิง โดยปัจจุบันมีการสร้างศาลเจ้าพ่อเขาสมิงจำนวน 2 ที่ คือ บนยอดเขาสมิง ซึ่งเป็นแหล่งตำนานดั้งเดิมของเขาสมิงกับบริเวณทำน้ำเขาสมิงซึ่งอยู่ในชุมชนมีความสะดวกสบายในการบูชากราบไหว้ของผู้ที่มีความเคารพนับถือทั้งคนในพื้นที่คนในจังหวัด รวมทั้งผู้ที่อยู่ต่างจังหวัดที่มาทำงานและมีประสบการณ์ให้ความนับถือมีการแก้บนด้วยลิเกและภาพยนตร์อย่างต่อเนื่องโดยมีคณะกรรมการศาลเจ้าพ่ออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ (ไมตรี อินจ้อย, สัมภาษณ์, 2556)

นอกจากนี้ระหว่างวันที่ 14-16 เมษายนของทุกปี จะมีการแห่เจ้าพ่อเขาสมิงไปในเขตอำเภอเขาสมิงระหว่างแห่เจ้าพ่อจะมีประชาชนที่เคารพนับถือใช้รถยนต์ติดตามเป็นแถวขบวนยาวและจะมีชาวบ้านตั้งโต๊ะบริเวณข้างทางนำผลไม้ข้าวสารและเงินนำมาบริจาคให้กับขบวนแห่เจ้าพ่อเขาสมิงบรรดจะมีคณะกรรมการประพรมน้ำมนต์และมอบวัตถุมงคลให้เป็นของที่ระลึก ในรอบปีจะทำการแห่ขบวนเจ้าพ่อเขาสมิงเพียงครั้งเดียว ข้าวสารและของบริจาคมารวมกับผู้ที่มิจิตศรัทธาบริจาคข้าวสารเป็นกระสอบใหญ่จัดแบ่งเป็นถุงเล็ก ๆ ประมาณ 3-5 กิโลกรัม ปีละไม่ต่ำกว่า 500 ถุง

ข้าวสารโดยประมาณ 2,000 กิโลกรัม ก่อนมอบให้กับผู้ร่วมกิจกรรมจะนิมนต์พระสงฆ์มาทำพิธี สวดตามพิธีการศาสนา ก่อนหลังจากนั้นใช้วิธีโยนทานเป็นลูกบอลเล็ก ๆ ภายในบรรจุกระดาษเขียน เป็นข้าวสาร จักยาน หมอน ผ้าห่ม ตามแต่ใครจะเก็บได้สิ่งไหนจะนำไปขึ้นรับสิ่งนั้นแต่โดยส่วน ใหญ่จะเป็นข้าวสารซึ่งเป็นประเพณีที่สำคัญที่คนในชุมชนและคนต่างพื้นที่ให้ความสำคัญมาร่วม กิจกรรมเต็มลานค้าชุมชนริมทำน้ำเขาสมิงประมาณ 1,000 คนทุกปี

อีกหนึ่งกิจกรรมที่ผูกพันกับสายน้ำคือประเพณีลอยกระทงซึ่งจัดติดต่อกันมาทุกปีแต่ละปี กิจกรรมนี้สามารถส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีที่สืบทอดกันมาอย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับชุมชนค่อนข้างมากจากผู้คนที่มาเข้าร่วมกิจกรรมโดยกลางวันจะมีการแข่งขันเรือ พายจะมีกลุ่มที่เข้าแข่งขันและกลุ่มที่มาเชียร์ระหว่างรอการมีการจับจ่ายซื้อของในชุมชนส่วนภาค กลางคืนทางเทศบาลจัดเตรียมสถานที่สำหรับลอยกระทงรวมทั้งให้ชุมชนนำกระทงมาจำหน่ายโดย มีการละเล่นหรือการแสดงของนักเรียนก่อนที่จะให้นักร้องหรือนักแสดงมืออาชีพทำการแสดงต่อ กิจกรรมนี้สามารถนำพาผู้ประกอบการและญาติของนักเรียนมาร่วมกิจกรรมค่อนข้างมากทุกปี (ไมตรี อินจ้อย, สัมภาษณ์, 2556)

บริบททางการเมืองการปกครองของชุมชน

การเมืองการปกครองของชุมชนเทศบาลตำบลเขาสมิงในอดีตเป็นระบบกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยแบ่งหมู่บ้านเป็นหมู่ 1 ตำบลเขาสมิงและหมู่ 1 ตำบลทุ่งนนทรีแบ่งพื้นที่กันดูแล ต่อมาได้มีการ จัดตั้งสุขาภิบาลเขาสมิง ในปี 2537 อยู่ภายใต้การกำกับบริหารของนายอำเภอ โดยมีปลัดอำเภอ มาเป็นปลัดสุขาภิบาลทำหน้าที่บริหารงานควบคู่กับประธานกรรมการสุขาภิบาล โดยงบประมาณ สมัยนั้นค่อนข้างน้อยมากไม่สามารถทำโครงสร้างพื้นฐานใหญ่ ๆ ได้จะทำได้เพียงถนนสายสั้น ๆ เท่านั้น (หลวน รัตนवार, สัมภาษณ์, 2556)

ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงยกฐานะเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ ของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 เมื่อ 25 พฤษภาคม 2542 มีสภาเทศบาลตำบลมีสมาชิกสิบสองคนและคณะเทศมนตรี ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีกับเทศมนตรีอื่นอีกสองคน ได้แบ่งชุมชนออกเป็น 2 ชุมชน คือชุมชน บ้านท่ากระท้อนและชุมชนบ้านเขาสมิงอยู่ห่างจากจังหวัดประมาณ 15 กิโลเมตร เขตการปกครอง และการบริหารมีพื้นที่ 1.547 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิง และบางส่วนของหมู่ 1 ตำบลทุ่งนนทรี (เทศบาลตำบลเขาสมิง, 2555 : 9)

ความขัดแย้งทางการเมืองในชุมชนค่อนข้างน้อยยกเว้นช่วงแข่งขันการหาเสียงเลือกตั้งมีการ แข่งขันเกิดความขัดแย้งบ้างแต่ไม่ถึงกับเกิดเหตุร้ายแรง ด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ในช่วงของการใช้สิทธิ์เลือกตั้งจะมาใช้สิทธิ์ประมาณ 60 % ของผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมดบางส่วนมี

รายชื่อแต่ตัวไปอยู่ที่อื่นจึงขาดการมีส่วนร่วมทางการเมืองและบางส่วนเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมาใช้สิทธิได้สะดวกรวมทั้ง ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียงกลุ่มนี้ไม่สามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองได้ถึงแม้จะมีรายชื่อและมีสิทธิทางการเมือง

ด้านสภาพของท้องถิ่นมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่โดยสภาพข้อเท็จจริงแล้ว สภาพท้องถิ่นไม่สามารถแสดงบทบาทในการกำกับดูแลการทำงานของฝ่ายบริหารโดยตัวแปรที่สำคัญคือจำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่นที่เป็นกลุ่มเดียวกันกับผู้บริหารท้องถิ่นหรือเป็นประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นที่รู้จักกันอย่างยาวนานจึงไม่มีการขัดแย้งทางการเมืองที่รุนแรง (ไมตรี อินจ้อย. สัมภาษณ์. 2556)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยการแจกแจงความถี่และแสดงค่าเป็นร้อยละ

ตาราง 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 292)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	141	48.3
หญิง	151	51.7
รวม	292	100.0

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.7 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.3

ตาราง 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 292)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 46 ปี	152	52.1
มากกว่า 47 ปีขึ้นไป	140	47.9
รวม	292	100.0

จากตาราง 3 เราจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 46 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.1 ส่วนอายุมากกว่า 47 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.9

ตาราง 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 292)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	16	5.5
ประถมศึกษา	90	30.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	21.6
ปวส. / อนุปริญญา	29	9.9
ปริญญาตรี	82	28.1
สูงกว่าปริญญาตรี	12	4.1
รวม	292	100.0

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา สัดส่วนที่มากที่สุดจบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.6 ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 9.9 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 5.5 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n = 292)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรกรรม	46	15.8
รับจ้างทั่วไป	48	16.4
ค้าขาย	38	13.0
รับราชการ/ลูกจ้างของราชการ/รัฐวิสาหกิจ	80	27.4
พนักงานเอกชน	4	1.4
ธุรกิจส่วนตัว	35	12.0
แม่บ้าน	27	9.2
อื่นๆ ระบุ.....	14	4.8
รวม	292	100.0

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา สัดส่วนที่มากที่สุดมีอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างของราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.4 เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 15.8 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.0 แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 9.2 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.8 และพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 292)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
0 - 10,000 บาท	186	63.7
10,001 บาทขึ้นไป	106	36.3
รวม	292	100.0

จากตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.7 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.3

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้าน (n = 292)

ประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจ ที่ได้รับการถ่ายโอน	\bar{X}	S.D.	ตีความ ระดับประสิทธิผล	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.65	1.10	ค่อนข้างสูง	1
2. ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม สังคมและการท่องเที่ยว	3.37	1.09	ปานกลาง	2
3. ด้านเศรษฐกิจ	3.11	0.87	ปานกลาง	3
รวม	3.37	1.02	ปานกลาง	

จากตาราง 7 แสดงว่าระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.65$) ส่วนด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรมสังคมและการท่องเที่ยวและด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ($\bar{X} = 3.37$ และ 3.11)

จากการสัมภาษณ์ ประธานสภาเทศบาลตำบลเขาสมิง กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรมสังคม และการท่องเที่ยวและด้านเศรษฐกิจล้วนต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการสูง เทศบาลตำบลเขาสมิง ก็ไม่สามารถที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาได้มากนัก เพราะงบประมาณที่ดำเนินการจัดเก็บเองไม่พอเพียงต่อการดำเนินงาน งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาและเกิดความล่าช้า ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “งานมากงบน้อย” (สมพร หัตถแพทย์, สัมภาษณ์, 2557)

จากการการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นที่ทราบและตระหนักถึงปัญหาในประเด็นนี้ดีและที่ผ่านมาก็พยายามที่จะหาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสาเหตุก็มาจากหลายปัจจัย เช่น งบประมาณและบุคลากรที่มีจำกัดแต่ปริมาณงานมีแต่เพิ่มขึ้นแต่ละหน่วยงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะถ่ายโอนงานลงสู่พื้นที่อย่างต่อเนื่องแต่ผู้รับหรือผู้ดำเนินงานยังจำกัดอยู่ด้วย ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยตรวจสอบ เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินที่เข้ามาดำเนินการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้กระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไปทั้งการทำงานและการควบคุม โดยกรอบระเบียบและต้องให้ถูกต้องตามหน่วยตรวจด้วย หรือขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลเหล่านี้เป็นต้น โดยผู้บริหารได้กล่าวว่า งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการบริหารงบประมาณจึงให้ความสำคัญกับด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นลำดับแรกเพราะเกี่ยวข้องกับและส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างกับประชาชนในชุมชนและพื้นที่ข้างเคียงซึ่งผู้บริหารของเทศบาลจำเป็นต้องใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อใช้ในการก่อสร้างดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานไม่ว่าจะเป็นเรื่องของถนนแต่ละสายใช้งบประมาณค่อนข้างสูงผู้บริหารจึงจัดลำดับตามความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนประกอบเช่นนอกจากใช้เป็นเส้นทางสัญจรไปมาแล้วยังใช้เป็นเส้นทางในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตรของชุมชนบางสายเป็นเส้นทางเชื่อมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงสามารถเข้ามาค้าขายหรือใช้เป็นเส้นทางในการส่งบุตรหลานมาสถานศึกษาจะได้รับการพิจารณาเป็นลำดับแรก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตรัง ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายชื่อ (n = 292)

ประสิทธิผลด้านโครงสร้างพื้นฐาน	\bar{X}	S.D.	ตีความระดับประสิทธิผล	อันดับ
การปรับปรุงถนน	3.53	1.08	ค่อนข้างสูง	3
การปรับปรุงทางเดินเท้า	3.52	1.02	ค่อนข้างสูง	4
การปรับปรุงระบบระบายน้ำ/ ท่อระบาย/รางระบายน้ำ	3.48	0.98	ปานกลาง	5
การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	4.10	2.01	ค่อนข้างสูง	2
การขยายเขตการใช้น้ำประปา	3.40	0.91	ปานกลาง	6
การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.38	0.79	ค่อนข้างสูง	1
การปรับปรุงระบบเสียงตามสายแจ้ง ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ประชาชน	3.14	0.92	ปานกลาง	7
รวม	3.65	1.10	ค่อนข้างสูง	

จากตาราง 8 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตรัง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสามารถแบ่งประสิทธิผลของกิจกรรมออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มที่มีประสิทธิผลค่อนข้างสูง ได้แก่ การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ($\bar{X} = 4.10$) การปรับปรุงถนน ($\bar{X} = 3.53$) และการปรับปรุงทางเดินเท้า ($\bar{X} = 3.52$)

2. กลุ่มที่มีประสิทธิผลปานกลาง ได้แก่ การปรับปรุงระบบระบายน้ำ/ท่อระบาย/รางระบายน้ำ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ การขยายเขตการใช้น้ำประปา ($\bar{X} = 3.40$) และการปรับปรุงระบบเสียงตามสายแจ้งข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.14$)

จากการสัมภาษณ์ ผู้ปกครองเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กล่าวว่าประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตรัง ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ก็เนื่องจากเทศบาลตำบลเขาสมิง มีการติดตั้งไฟฟ้า

แสงสว่างเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้เส้นทางและป้องกันการก่อเหตุอาชญากรรมรวมทั้งการใช้พื้นที่
มีแสงสว่างในการออกกำลังกายของเยาวชนบางส่วน อีกทั้งยังมีการแก้ไขปัญหาหน้าท่วมผิวจราจร
ในช่วงฤดูฝนเพื่อเป็นการสร้างความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน ผู้บริหารจะให้ความสำคัญ
ควบคู่กับการสร้างถนนเสมอ ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “ไปไหนกลางคืนก็ไม่ต้องกลัวการจี้ปล้น เพราะ
ถนนหนทาง ไฟฟ้าดีหมด” (จุฬารัตน์ ปลื้มจิตร. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ในการทำงานกับผู้บริหารเทศบาลมองการบริหารจัดการ
ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนั้น มีการตอบสนองให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงมีเพียงบางจุด
เท่านั้นที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงให้เทศบาลดีขึ้นและผู้บริหารต้องเป็นบุคคลที่พูดคุยให้
ความเป็นกันเองโดยไม่ถือตัวกับประชาชนที่มาปรึกษาหารือหรือขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ถ้าผู้บริหาร
พูดคุยให้ความเป็นกันเองจะช่วยให้ประชาชนเกิดความผ่อนคลาย รู้สึกถึงความ เป็นกันเอง กล่าวที่จะ
แสดงออกหรือเปิดเผยถึงความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ตรงกับความต้องการและสอดคล้อง
กับภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ประกอบกับคณะผู้บริหารอยู่ในพื้นที่มานานทำให้เห็นถึงปัญหา
ต่าง ๆ และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในแต่ละชุมชนได้เป็นอย่างดี รวมถึงวิธีการแก้ปัญหา
ที่ถูกจุดตรงกับความ ต้องการของประชาชนในเทศบาลได้อย่างแท้จริง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสิทธิผลในการ
ดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด
ตราด ด้านเศรษฐกิจจำแนกเป็นรายชื่อ (n = 292)

ประสิทธิผลด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	ดีความ ระดับ ประสิทธิผล	อันดับ
การจัดหาตลาดให้กับกลุ่มอาชีพต่างๆ อย่างครบวงจร	3.77	0.90	ค่อนข้างสูง	2
การฝึกอบรมอาชีพให้กับชุมชน	3.87	0.85	ค่อนข้างสูง	1
การส่งเสริมให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี	2.65	0.83	ปานกลาง	4
การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ให้เป็น ที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น โบราณสถานฯ	2.98	0.87	ปานกลาง	3
การสนับสนุนแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร	2.58	0.91	ปานกลาง	5
รวม	3.11	0.87	ปานกลาง	

จากตาราง 9 แสดงว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสามารถแบ่งประสิทธิผลของกิจกรรมออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีประสิทธิผลค่อนข้างสูง ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพให้กับชุมชนอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.87$) และการจัดหาตลาดให้กับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ อย่างครบวงจร ($\bar{X} = 3.77$)
2. กลุ่มที่มีประสิทธิผลปานกลาง ได้แก่ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ให้เป็นที่น่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น โบราณสถานฯ ($\bar{X} = 2.68$) รองลงมาคือการส่งเสริมให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี ($\bar{X} = 2.65$) และการสนับสนุนแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ($\bar{X} = 2.58$)

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลกล่าวว่าประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านเศรษฐกิจเกี่ยวกับการฝึกอบรมอาชีพกับชุมชนมีประสิทธิภาพค่อนข้างสูง ทางเทศบาลมีการส่งเสริมให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมีจะเป็นลักษณะเฉพาะกลุ่ม ส่วนผู้ที่ไม่ได้เข้ากลุ่มจะไม่ได้รับประโยชน์หรือการเข้าถึงการใช้ปุ๋ยดังกล่าวเพราะใช้กระบวนการร่วมคิด ร่วมดำเนินการและใช้ประโยชน์จากการผลิตปุ๋ยโดยให้นักวิชาการให้ข้อมูลด้านวิชาการเท่านั้น ส่วนกระบวนการผลิตเป็นของกลุ่มทั้งหมดโดยเทศบาลลงทุนด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการผลิตส่วนวัตถุดิบและการผลิตรวมทั้งการจำหน่ายเป็นของกลุ่มทั้งหมดดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “ตัวผมก็เข้าร่วมการฝึกอบรมอาชีพเช่นกัน” (ศิริ กระจ่างรอง. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ ประธานสภาเทศบาลตำบลเขาสมิง กล่าวว่า ทางเทศบาลได้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ให้เป็นที่น่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น โบราณสถานฯ การพัฒนาแหล่งประวัติศาสตร์ของชุมชนบนยอดเขาสมิงโดยการตั้งศาลเจ้าและให้ความรู้ด้านสมุนไพรและพันธุ์ไม้โดยภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นผู้ถ่ายทอดโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของเด็กและเยาวชนรวมทั้งสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงร่วมดำเนินงาน ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “เด็กและเยาวชนช่วยกันพัฒนาเสมอ” (สมพร หัดแพทย์. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ในการฝึกอบรมอาชีพให้กับกลุ่มอาชีพในชุมชนพบว่ามีการให้ความร่วมมือค่อนข้างน้อย เนื่องจากเป็นชุมชนที่มีลักษณะประชากรกลุ่มหลากหลายมีทั้งกลุ่มข้าราชการ ค้าขาย ทำสวนผลไม้ รับจ้าง รวมทั้งประชากรแฝง ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความสนใจเฉพาะกิจกรรมของตนเอง ส่วนการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรผลิตภัณฑ์หรือผลผลิตทางการเกษตรที่เคยใช้เป็นวัตถุดิบมีราคาสูงขึ้นจนไม่สามารถนำมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตได้ประกอบกับช่องทางการจัดจำหน่ายทั้งในและนอกพื้นที่มีระดับการซื้อขายค้าร้านของฝากจะขายหรือเชียร์เฉพาะของ

ตนเองก่อนตัวแทนกลุ่มหรือประธานกลุ่มมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรับส่งผลผลิตประกอบกับมีการปรับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่สูงขึ้นจนเกินภาระที่กลุ่มดำเนินก็ไม่มีความหมาย จึงเป็นการแปรรูปเฉพาะกิจเฉพาะกิจกรรมเท่านั้น โดยไม่สามารถทำการผลิตอย่างต่อเนื่องได้เนื่องจากเหตุผลด้านต้นทุนที่สูงทั้งระบบ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม สังคมและการท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายชื่อ (n= 292)

ประสิทธิผลด้านการศึกษาฯ	\bar{X}	S.D.	ตีความระดับประสิทธิผล	อันดับ
การจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียนที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน	4.13	0.86	ค่อนข้างสูง	4
การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา	4.33	0.78	ค่อนข้างสูง	1
การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ	4.22	1.42	ค่อนข้างสูง	3
การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	3.37	1.19	ปานกลาง	5
การจัดงานประเพณีวันสำคัญต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ลอยกระทง	4.26	0.84	ค่อนข้างสูง	2
การนำผู้สูงอายุมาสอนทำเครื่องจักสาน	2.74	0.91	ปานกลาง	6
การส่งเสริมให้ผู้ด้อยโอกาสนำวัสดุเหลือใช้มาเพิ่มคุณค่า	2.58	0.81	ปานกลาง	7
การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว	2.50	0.85	ค่อนข้างต่ำ	8
การบริการอินเทอร์เน็ตตำบล	2.19	2.12	ค่อนข้างต่ำ	9
รวม	3.37	1.09	ปานกลาง	

จากตาราง 10 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม สังคมและการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าสามารถแบ่งประสิทธิผลของกิจกรรมออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มที่มีประสิทธิผลค่อนข้างสูงได้แก่ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา การจัดงานประเพณีวันสำคัญต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ลอยกระทง ($\bar{X} = 4.26$) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ ($\bar{X} = 4.22$) และการจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียนที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.13$)

2. กลุ่มที่มีประสิทธิผลปานกลาง ได้แก่ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{x} = 3.37$) รองลงมาคือ การนำผู้สูงอายุมาสอนทำเครื่องจักสาน ($\bar{x} = 2.74$) และการส่งเสริมให้ผู้ด้อยโอกาสนำวัสดุเหลือใช้มาเพิ่มคุณค่า ($\bar{x} = 2.58$)

3. กลุ่มที่มีประสิทธิผลค่อนข้างต่ำ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x} = 2.50$) และการบริการอินเทอร์เน็ตตำบล ($\bar{x} = 2.19$)

จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล กล่าวว่ากรมอบเบี้ยยังชีพคนชราที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากเทศบาลมีการดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนแล้วเทศบาลยังดำเนินการเรื่องเบี้ยยังชีพมีเชิงรุกเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุมีสภาพร่างกายที่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางหรือ ไม่มีญาติดูแล เทศบาลจะจํานำเบี้ยยังชีพไปมอบให้ถึงบ้านซึ่งผู้สูงอายุจะได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจในภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนด้านนี้เป็นพิเศษเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายได้รับผลกระทบจากกิจกรรมดังกล่าวโดยตรงอย่างต่อเนื่องทุกเดือน ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “ก็ได้เบี้ยยังชีพที่แหละที่เลี้ยงปากเลี้ยงท้อง” (ศิริ กรุฑนางรอง. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ ผู้ปกครองเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กล่าวว่า การจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียนที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เนื่องเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องและเทศบาลได้สนับสนุนงบประมาณเสริมในด้านอื่น ๆ มีทั้งเครื่องเล่นและอุปกรณ์ส่งเสริมกล้ามเนื้อมัดเล็กตลอดจนการนำพาไปยังสถานที่เป็นสถานที่เรียนรู้ของเด็กเพิ่มเติมจัดให้นอกเหนือจากภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนซึ่งผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มีการนำผู้สูงอายุมาถ่ายทอดภูมิปัญญาด้านอาหารและการละเล่นพื้นบ้านมีการจักสานจากวัสดุพื้นบ้านมาใช้ประโยชน์ ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “เด็ก ๆ เล่นเครื่องเล่นกันไม่หยุดไม่หย่อน” (จุฬารัตน์ ปลื้มจิตร. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยพบว่า ประสิทธิภาพด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์มีประสิทธิผลน้อย เนื่องจากผู้ป่วยไม่เปิดเผยตัวและเจ้าหน้าที่ก็ไม่ประกาศรายชื่อเหมือนกับผู้สูงอายุหรือผู้พิการจะทำประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์และเก็บไว้ให้หน่วยงานตรวจสอบได้ตรวจเท่านั้นทำให้ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีญาติเป็นผู้ป่วยหรือไม่ได้ทำความรู้จักก็เป็นการส่วนตัวไม่ทราบข้อมูลนี้ ซึ่งทางเทศบาลดำเนินการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ซึ่งมีการประกาศให้ทราบทุกปีช่วงเดือนพฤศจิกายนให้ผู้ป่วยเอดส์มาขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (n= 292)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ตีความ ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ความเพียงพอของการจัดบริการ	3.59	0.77	ค่อนข้างสูง	2
อรรถศาสตร์ในการให้บริการ	3.34	0.76	ปานกลาง	4
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.54	0.81	ค่อนข้างสูง	3
ความเป็นธรรมในการบริการ	3.70	0.89	ค่อนข้างสูง	1
รวม	3.54	0.80	ค่อนข้างสูง	

จากตาราง 11 จะพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยที่มีผลค่อนข้างสูงได้แก่ ความเป็นธรรมในการบริการ ความเพียงพอของการจัดบริการ และความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับมากไปน้อย ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ อรรถศาสตร์ในการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ปกครองเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กล่าวว่า เทศบาลมีบริการ สาธารณะขั้นพื้นฐานที่เป็นธรรมและมีการบริการตรงจุดไม่ว่าจะเป็นการบริการในเรื่องของด้าน การศึกษา เศรษฐกิจ และโครงสร้างพื้นฐาน ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “บริการเป็นธรรมใคร ๆ ก็ชอบ” (จุฬารัตน์ ปลื้มจิตร. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยพบว่าภาพรวม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล ในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด ตราด ด้านการอรรถศาสตร์ในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะว่าความพร้อมของ อุปกรณ์ การบริการของเจ้าหน้าที่ที่รวดเร็ว ตลอดจนความเป็นธรรมที่ทางเจ้าหน้าที่มีให้กับประชาชน ทุกคน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความเพียงพอของการจัดบริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด (n= 292)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ดีความ ระดับประสิทธิผล	อันดับ
เทศบาลมีบุคลากรเพียงพอในการจัดบริการ	3.56	0.78	ค่อนข้างสูง	2
เทศบาลจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ	3.50	0.76	ปานกลาง	3
เทศบาลมีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอต่อการบริการ	3.40	0.78	ปานกลาง	5
ที่จอดรถของเทศบาลกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	3.41	0.78	ปานกลาง	4
การประชาสัมพันธ์งานบริการของเทศบาลไปทั่วถึงประชาชนผู้มาใช้บริการ	3.39	0.78	ปานกลาง	6
เทศบาลมีอุปกรณ์รถยนต์และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมต่อการให้บริการ	4.32	0.79	ค่อนข้างสูง	1
รวม	3.59	0.77	ค่อนข้างสูง	

จากตาราง 12 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ด้านความเพียงพอของการจัดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมีผลค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสามารถแบ่งประสิทธิผลของกิจกรรมออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มที่มีประสิทธิผลค่อนข้างสูง ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์รถยนต์และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$) และเทศบาลมีบุคลากรเพียงพอในการจัดบริการ ($\bar{X} = 3.56$)
2. กลุ่มที่มีประสิทธิผลปานกลาง ได้แก่ เทศบาลจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาที่จอดรถของเทศบาลกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.41$) เทศบาลมีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอต่อการบริการ ($\bar{X} = 3.40$) และการประชาสัมพันธ์งานบริการของเทศบาลไปทั่วถึงประชาชนผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.39$)

จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล กล่าวว่าเครื่องมือเครื่องใช้รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานของเทศบาลค่อนข้างมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนรวมทั้งมีบริการรถยนต์ฉุกเฉินสามารถส่งผู้ป่วยในพื้นที่ไปโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “เครื่องมือครบถ้วน คนก็สบายใจ” (ศิริ ครูทนางรอง. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยพบว่าด้านอาคารและสถานที่ที่มีข้อจำกัดเนื่องจากอาคารสำนักงานเป็นอาคารที่ใช้ขอใช้จากสำนักงานการประถมศึกษาเดิม มีข้อจำกัดด้านการแก้ไขปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของอาคาร แต่ข้อจำกัดดังกล่าวเทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อด้านห้องสุขา มีการปรับปรุงของเดิมบางส่วนเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ แต่เนื่องจากมีการเพิ่มของประชาชนรวมทั้งพนักงานลูกจ้างของเทศบาลทำให้บางช่วงของการใช้บริการไม่เพียงพอ เช่น ระหว่างการจัดประชุมหรือมีกิจกรรมงานวันสำคัญงานประเพณีต่าง ๆ ด้านการประชาสัมพันธ์งานบริการของเทศบาลมีข้อจำกัดที่เสียงตามสายไม่สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่และมีความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ซับซ้อน เช่น บ้านของผู้มีฐานะดีไม่ต้องการให้มีลำโพงหรือเสียงมาดังหน้าบ้านให้เทศบาลเลื่อนการติดตั้งลำโพงเสียงตามสายไปยังจุดอื่นทำให้บ้านข้างเคียงที่ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขาดโอกาสการรับรู้หรือบางบ้านที่อยู่ลึกเข้าไปสุดซอยหรือไกลเกินที่ระดับเสียงตามสายจะไปถึงก็ขาดโอกาสการรับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านอรรถศาสตร์ในการให้บริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (n= 292)

ปัจจัยด้านอรรถศาสตร์ในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ตีความระดับประสิทธิผล	อันดับ
เจ้าหน้าที่ของเทศบาลแสดงพฤติกรรมต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ	3.37	0.75	ปานกลาง	1
เจ้าหน้าที่ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ	3.32	0.76	ปานกลาง	3
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ	3.33	0.77	ปานกลาง	2
รวม	3.34	0.76	ปานกลาง	

จากตาราง 13 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านอรรถศาสตร์ในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมีผลปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32-3.37$)

จากการสัมภาษณ์ ผู้ปกครองเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กล่าวว่าอัยสัชยในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมไม่ดี เช่น พูดจาไม่สุภาพ สีหน้าไม่ยิ้มแย้ม เวลาประชาชนถามก็ไม่ค่อยตอบ คำสัมภาษณ์ที่ว่า “เราอายุมากแล้วไม่ค่อยเข้าใจอะไร พอถามเจ้าหน้าที่ก็ไม่มีใครตอบ” (จุฬารัตน์ ปลื้มจิตร์. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บางส่วนทั้งข้าราชการและพนักงานจ้างที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับหรือให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการบางครั้งไม่จัดลำดับความสำคัญหรือให้ความสำคัญแก่ผู้มาติดต่อราชการ จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมกรณีประชาชนมาติดต่อราชการบางส่วนยังคงทำงานที่โต๊ะของตนเอง บางส่วนก็ลุกขึ้นไปต้อนรับและให้บริการแนะนำอย่างรวดเร็ว เข้าใจว่าอาจเป็นที่อุปนิสัยหรือความคุ้นชินหรือคุ้นเคยเพราะพนักงานบางเป็นคนที่บางรายก็พูดจาดีแต่บางรายพูดจาไม่สุภาพอาจเป็นสาเหตุที่ผลการวิจัยและตอบแบบสอบถามที่ประชาชนบางรายไม่กล้าให้ข้อมูลที่แท้จริงจึงตอบแบบผลแบบกลางเพื่อเหตุผลบางอย่างของผู้มาติดต่อราชการ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (n = 292)

ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ตีความระดับประสิทธิผล	อันดับ
เทศบาลมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ	3.20	0.80	ปานกลาง	4
เทศบาลระบุนเวลาที่แน่นอนในการบริการแต่ละขั้นตอน	3.25	0.82	ปานกลาง	3
เทศบาลแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันท่วงที	4.31	0.83	ค่อนข้างสูง	1
การให้บริการของเทศบาลครบวงจรในตัวเอง	3.40	0.81	ปานกลาง	2
รวม	3.54	0.81	ค่อนข้างสูง	

จากตาราง 14 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมีผลค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลางถึงมีผลค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.20 - 4.31$)

จากการสัมภาษณ์ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดตราด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากเทศบาลได้ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างกว้างขวางครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่ม เช่น จัดรถรับส่งผู้ป่วย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ไปรักษาพยาบาลและร่วมกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือสาธารณภัยในเขตเทศบาลข้าราชการเจ้าหน้าที่พร้อมพนักงานลูกจ้างจะออกไปช่วยกันและร่วมมือประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้าไปร่วมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอย่างรวดเร็ว เช่น เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ภายในอาคารจะมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลไปแก้ไขปัญหาให้โดยเร็วแต่ถ้าเป็นระบบไฟฟ้าภายนอกเทศบาลจะรีบประสานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้ามาดำเนินการได้ทันเวลาที่ประชาชนต้องการ ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “สั่งปุ๊บได้ปั๊บ” (ศิริ ครุฑนางรอง. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการด้านน้ำประปามีความรวดเร็ว เช่น กรณีที่มีท่อแตกประชาชนจะแจ้งเทศบาลก่อนเป็นลำดับแรก และเทศบาลประสานการประปาส่วนภูมิภาคและ/หรือดำเนินการใช้กัญญาเปิดวาล์วระบบน้ำประปาเบื้องต้น ลดการสูญเสียน้ำประปาโดยเร็ว กรณีเกิดอุทกภัยในเขตเทศบาลจะรีบประกาศแจ้งเตือนรวมทั้งให้บริการขนย้ายสิ่งของหนีภัยน้ำท่วม รวมทั้งดำเนินการแจกอาหารรวมทั้งสิ่งของบรรเทาทุกข์เบื้องต้นและประสานหน่วยงานข้างเคียงร่วมดำเนินการ หลังเกิดอุทกภัยบริการช่วยขนย้ายสิ่งของกลับสู่สภาพเดิมรวมทั้งบริการรถดับเพลิงฉีดล้างบริเวณบ้านและพื้นถนนเป็นการให้บริการครบวงจรเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ เช่น การติดต่อทำบัตรประจำตัวประชาชนหรือการแจ้งย้ายเข้าย้ายออกแจ้งเกิดรวมทั้งบริการอื่น ๆ การชำระภาษีต่าง ๆ จะมีป้ายบอกแนะนำมีลำดับคิวที่ชัดเจนรวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการล่วงหน้าทางเสียงตามสาย

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการบริการที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด (n= 292)

ปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ตีความระดับประสิทธิผล	อันดับ
การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.70	0.89	ค่อนข้างสูง	2
การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง	3.71	0.90	ค่อนข้างสูง	1
รวม	3.70	0.89	ค่อนข้างสูง	

จากตาราง 15 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ด้านความเป็นธรรมในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมีผลค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแต่ละข้ออยู่ในระดับมีผลค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.70-3.71$)

จากการสัมภาษณ์ประธานสภาเทศบาลตำบลเขาสมิง กล่าวว่า การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและมีบริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างเป็นธรรม ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “เวลาไปทำอะไรที่เทศบาลก็มีการบริการก่อนหลังตามลำดับเสมอ” (สมพร หัตถแพทย์. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยพบว่าเทศบาลได้ให้บริการตรงจุดทั้งการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานและการให้บริการสาธารณะเชิงรุกโดยเข้าไปดำเนินการจัดโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ แต่ละชุมชนมีส่วนร่วมในการแต่งตั้งตัวแทนชุมชนเป็นกรรมการชุมชนเพื่อเสนอแนะความต้องการรวมทั้งการมีส่วนร่วมการตรวจการจ้างโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการขั้นตอนที่สำคัญของการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและเป็นไปตามลำดับความต้องการคือกระบวนการนำความต้องการไปสู่เวทีเสนอความต้องการของชุมชนโดยกระบวนการจัดทำแผนชุมชน จากแผนชุมชนนำเข้าสู่แผนพัฒนาเทศบาลที่ตรงความต้องการและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนประชาชนทุกชั้นตอน เริ่มตั้งแต่กระบวนการร่วมคิด ร่วมดำเนินการและร่วมรับผลของการเสนอความต้องการ โดยเทศบาลจัดลำดับตามความจำเป็นเร่งด่วนรวมทั้งงบประมาณให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงรวมทั้งประสานหน่วยงานอื่นร่วมเข้ามาดำเนินการให้บรรลุผลตามลำดับความต้องการของแต่ละชุมชน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง

ตาราง 16 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ (n = 292)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	50	17.10	2
การให้บริการลำดับก่อน - หลัง	19	6.50	4
การป้องกันและแก้ปัญหาภัยพิบัติ	12	4.10	7
การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง	10	3.40	9
ปรับปรุงอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	6	2.10	10
การให้ผู้บริหารทำตามความต้องการของประชาชน	1	0.30	19
การให้บริการรวดเร็วขึ้น	11	3.80	8
การปรับปรุงประชาสัมพันธ์	114	39.00	1
เรื่องอื่นๆ	19	6.50	5
การจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	13	4.50	6
การส่งเสริมการใช้ยูเอชดี	1	0.30	15
จัดระเบียบจราจร	1	0.30	20
จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	30	10.30	3
การพัฒนาการท่องเที่ยว	5	1.70	13
การเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	4	1.30	14
การจัดทำคู่มือเรียนและแสดงความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ	1	0.30	16
การแก้ปัญหาน้ำกินน้ำใช้ให้เพียงพอ	6	2.10	11
ดีอยู่แล้ว	5	1.70	12
การบำบัดของเสียในตลาด	1	0.30	17
ตัดแต่งต้นไม้ริมทางถนนไปชลประทาน	1	0.30	18
รวม	292	100.00	

จากตาราง 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคือ การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย เป็นร้อยละ 17.1 จัดเตรียมสถานที่ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 10.3 การให้บริการลำดับก่อน-หลังและอื่น ๆ คิดเป็น ร้อยละ 6.5 การจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.5 การป้องกันและแก้ปัญหา

ภัยพิบัติ คิดเป็นร้อยละ 4.1 การให้บริการรวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.8 การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟฟ้า สาธารณะให้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 3.4 ปรับปรุงอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ให้บริการและการแก้ปัญหา น้ำกินน้ำใช้ให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 2.1 การส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์และการจัดทำคู่มือเรียน และแสดงความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ที่มีผู้เสนอแนะ มาจำนวน 19 ราย โดยคิดเป็นร้อยละ 6.5 นั้นมีประเด็นต่าง ๆ คือ ตลาดส่งเสริมอาชีพ 1 ราย การเก็บ ภาษีด้วยความเป็นธรรม 4 ราย คืออยู่แล้ว 5 ราย การพัฒนาการท่องเที่ยว 5 ราย การบำบัดของเสียใน ตลาด 1 ราย ตัดแต่งต้นไม้ริมทางถนนไปชลประทาน 1 ราย การให้ผู้บริหารทำตามความต้องการ ของประชาชน 1 ราย จัดระเบียบจราจร 1 ราย

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล กล่าวว่า การให้บริการของเทศบาลยังต้องมีการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารไปยังประชาชนให้ทราบข้อมูลข่าวสารของทางเทศบาล อีกทั้งยังเสนอแนะ เกี่ยวกับเรื่องของการจัดเก็บและการกำจัดขยะมูลฝอยให้ดีขึ้น ตลอดจนเทศบาลควรปรับปรุงในเรื่อง ของจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการประชาชนให้พร้อมเสมอ ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “ถ้าเครื่องไม้เครื่องมือครบประชาชนก็สะดวกเพิ่มขึ้น” (ศิริ ครุฑนางรอง. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยพบว่าเทศบาลได้ให้บริการตรงจุด ทั้งการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานและการให้บริการสาธารณะเชิงรุกโดยเข้าไปดำเนินการจัดโครงการ ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ แต่ละชุมชนร่วมแต่งตั้งตัวแทนชุมชนเป็นกรรมการชุมชนเพื่อ เสนอแนะความต้องการ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตรวจการจ้างโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการ ขึ้นตอนที่สำคัญของการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและเป็นไปตามลำดับความ ต้องการคือกระบวนการนำความต้องการไปสู่เวทีเสนอความต้องการของชุมชน โดยเทศบาลจัดลำดับ ตามจำเป็นเร่งด่วนรวมทั้งงบประมาณให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงรวมทั้งประสานหน่วยงานอื่น ร่วมเข้ามาดำเนินการอย่างบูรณาการให้บรรลุผลตามลำดับความต้องการของแต่ละชุมชน