

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ, งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี, งานสาธารณสุข, งานการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน), งานการบริหารจัดการที่ดี และ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ตัวแทนครัวเรือนตามกลุ่มโซนที่อาศัยอยู่จริงในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒๒ โซน จากการสำรวจจำนวนครัวเรือน เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๗๘๗ ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่าง ๒๖๕ ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามกลุ่มโซนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

ผลการศึกษานี้ สามารถสรุปได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๕.๕ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๔๔.๕ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๕๐-๕๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗ กลุ่มโซนที่ ๖ มีจำนวนตัวแทนครัวเรือนตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ และส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๖.๘ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เฉลี่ยคนละ ๒ ครั้ง และใน ๑๐ ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลควนขนุนจัดบริการสาธารณสุข ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในภารกิจงานโครงสร้างพื้นฐาน

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = ๓.๘๐$) รองลงมา งานการทํานุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ($\bar{X} = ๓.๗๙$) ,งานโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = ๓.๗๒$) ,งานสาธารณสุข ($\bar{X} = ๓.๖๙$) ,งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = ๓.๖๖$) ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ($\bar{X} = ๓.๖๕$) ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ($\bar{X} = ๓.๖๒$) ,งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = ๓.๖๐$) ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ($\bar{X} = ๓.๕๙$) และอันดับสุดท้าย งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ($\bar{X} = ๓.๔๗$)

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๒$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๗$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ประเด็นการจัดระเบียบการค้าตลาดเทศบาลตำบลควนขนุนประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นการสนับสนุนกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาล และการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๙$)

๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๖$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$)

๘) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๙$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๕$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการบริหารจัดการที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

โซนที่ ๑

๑. ถนนบริเวณวัดสุวรรณสังวรไปตลาด มีบางช่วงลาดยางไม่สม่ำเสมอ หากขับรถด้วยความเร็วสูงอาจจะเกิดอุบัติเหตุได้ หรือถนนอาจจะยังดำเนินการไม่เสร็จ แต่อยากให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องลงพื้นที่สำรวจถนนเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว
๒. เทศบาลควรจัดให้มีสวนสาธารณะ สถานที่ออกกำลังกาย และสนามเด็กเล่น
๓. งานประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ค่อยเปิด ขอเสนอแนะให้เปิดหอนู๋ยคุยข่าวทุกเช้าแทน
๔. แม่ค้าในตลาดประมาณ ๘๐% ไม่ติดราคาสินค้า โดยเฉพาะสินค้าหลัก เช่น ปลา เนื้อหมู เป็นต้น
๕. การจราจรในเขตเทศบาล รถจอดล้นนอกเส้นทางจราจร ทำให้ไม่สะดวกในการสัญจร และไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแล
๖. บริเวณหน้าร้านสาวเกษตร จะมีรถจอดขายสินค้าบนถนนเป็นประจำ และมีรถจอดซ้อนคันเพื่อซื้อสินค้า ทำให้การจราจรบริเวณนั้นติดขัดบ่อย ๆ และไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแล

โซนที่ ๓

๑. ดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ดี

โซนที่ ๔

๑. ขยายระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ เพื่อประชาชนได้รับข่าวสารมากขึ้น
๒. ปรับปรุงระบบน้ำ ศูนย์ฟิตเนสให้ดีและสะอาดกว่าเดิม

โซนที่ ๕

๑. เมื่อมีโครงการต่างๆ ควรมีการต่อยอด อย่าหยุดชะงัก
๒. เพิ่มแสงสว่างในชุมชน เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
๓. ข้าราชการควรเข้าถึงคนในชุมชน
๔. เทศบาลควรมีความคิดที่เป็นกลางในการช่วยเหลือชาวบ้านทุกคนในเขตเทศบาล

โซนที่ ๖

๑. ดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ดี

โซนที่ ๙

๑. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องน้ำประปาให้มากขึ้น
๒. การรับบุคคลเข้าทำงานเป็นลูกจ้างของเทศบาลควรรับบุคคลที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลก่อนเป็นลำดับแรก และเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งนั้นๆ

โซนที่ ๑๐

๑. ร้านอาหารตามสั่งส่งกลิ่นเหม็น ,เหม็นน้ำมัน ไม่มีจัดการที่ดี ควรมีพัดลมดูดอากาศเพื่อให้มีกลิ่นน้อยลง
๒. รถมอเตอร์ไซด์ส่งเสียงดังรบกวน ควรจับผู้ตัดแปลงรถมอเตอร์ไซด์

โซนที่ ๑๒

๑. พัฒนาทางเท้า
๒. ถนนซอยควรกวาดขยะ ตัดกิ่งไม้ เปลี่ยนถังขยะ
๓. ตัดแต่งกิ่งไม้ ต้นไม้บริเวณข้างถนน
๔. การสัญจรขอยโรงน้ำ หลังธนาคาร ธ.ก.ส. ลำบากมาก ขอให้เทศบาลช่วยดูแลให้ดีขึ้นเพื่อความสะดวกมากขึ้น

โซนที่ ๑๓

๑. ควรมีถังขยะใบใหญ่วางไว้เป็นจุดๆ เพื่อความสะดวก สะอาด
๒. ควรแจกกังขยะบ้านละใบเพื่อความสะดวก สะอาด
๓. ควรมีการซ่อมเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าบนถนนที่ชำรุดหรือเสีย เพื่อความปลอดภัยแก่ประชาชน
๔. เทศบาลควรสำรวจแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย
๕. ให้เจ้าหน้าที่ที่ลงสำรวจพื้นที่ภาษีที่ดินได้สอบถามเจ้าของบ้านและดูว่าพื้นที่นั้นว่างเปล่าหรือใช้ประโยชน์ใดๆ อยู่่าประเมินค่าเอง

โซนที่ ๑๔

๑. ควรเข้มงวดเรื่องการจัดเก็บขยะให้มากกว่านี้
๒. ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายบริเวณชุมชนบ้านหัวควน (หน้าโรงพยาบาลควนหนูน) ได้ยินไม่ชัดเจน เสียงขาดๆ หายๆ ฟังข่าวสารไม่ชัดเจน ไม่ได้ใจความ
๓. บริเวณหน้าโรงพยาบาลควนหนูน น้ำประปาหยุดไหลบ่อย โดยเฉพาะเสาร์อาทิตย์
๔. ฝูงค้าไม่ได้แจกมาหลายเดือนแล้ว แต่ค่าขยะเก็บทุกเดือน หน้าบ้านเทศบาลไม่ได้วางถังขยะไว้ ลำบากไม่มี ถังใส่ขยะ
๕. เทศบาลควรจัดโครงการหรือการจัดแข่งกีฬา เช่น ฟุตบอล หรือการจัดงานของคีควนขนุน เพื่อเป็นการ กระตุ้นเศรษฐกิจของชุมชนและอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น
๖. ควรปรับปรุงระบบน้ำประปาโดยด่วน เนื่องจากมีปัญหาเรื้อรังมายาวนาน เป็นการแก้ปัญหาให้กับประชาชน ที่ถูกจุด และสำคัญเนื่องจากเป็นสาธารณูปโภคที่เป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีพ

โซนที่ ๑๕

๑. บุคคลนอกพื้นที่เทศบาลนำขยะมาทิ้งในเขตเทศบาลเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะถนนสายเลียบควน
๒. ติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกๆ ทางแยก
๓. แลบสีทางเท้าไม่ค่อยชัด ควรปรับปรุงทาสีทางเท้าให้ชัดเจน

โซนที่ ๑๖

๑. รถเก็บขยะควรเก็บขยะให้เรียบร้อย มักจะเก็บขยะไม่หมด และมีขยะตกลงบนพื้นถนน
๒. จัดระเบียบตลาดให้เรียบร้อย
๓. จัดระเบียบการจอดรถในตลาดให้เป็นระเบียบ ยังมีรถเข้ามาจอดบริเวณหลังห้องน้ำตลาด

โซนที่ ๑๗

๑. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในที่เปลี่ยวหรือมุมอับอันตราย
๒. ทำความสะอาดตลาดสดบ่อย ๆ

โซนที่ ๑๘

๑. ควรมีเครื่องเล่นกลางแจ้งใหม่ๆ ให้กับเด็กปฐมวัยให้มากกว่านี้ และเพิ่มกิจกรรมให้เด็กทำเพิ่มในระหว่างวัน
๒. เจ้าหน้าที่เทศบาลออกไปดูแลการทำความสะอาดของพนักงานจ้างทำความสะอาดถนนบ่อยๆ
๓. นายกเทศมนตรีออกไปสอบถามทุกข์สุขของประชาชน
๔. การจัดกิจกรรมของเทศบาลควรจัดในตลาดเหมือนเดิมเพราะประชาชนไม่ต้องเสียค่าพาหนะ
๕. น้ำประปาให้มีความสะอาดมากกว่านี้

โซนที่ ๒๑

๑. ต้องการให้เทศบาลเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ เพื่อให้คนรุ่นใหม่มีกิจกรรมการแสดงออกและต้องการเปลี่ยนแปลงบางอย่างในพื้นที่ที่มีการแสดงความคิดเห็นได้สะดวก

**หมายเหตุ โซนที่ ๒,๓,๖,๗,๘,๑๑,๑๗,๒๐,๒๒ ไม่มีข้อเสนอแนะ