

## บทที่ ๕

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือตัวแทนครัวเรือนตามกลุ่มโซนที่อาศัยอยู่จริงในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒๒ โซน จากการสำรวจจำนวนครัวเรือน ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๗๘๗ ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่าง ๒๖๕ ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

การสรุปผลการศึกษานี้ ผู้ศึกษาแบ่งการสรุปผลการศึกษาเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

#### ๑. ข้อมูลทั่วไป

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. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม

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

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการบริหารจัดการที่ดี

( $\bar{X} = ๓.๘๐$ ) รองลงมา งานการทำงานบำรุงศาสนา 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 ( $\bar{X} = ๓.๕๙$ ) และอันดับสุดท้ายงานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ( $\bar{X} = ๓.๔๗$ )

**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**

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

**๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน**

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

### ๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

### ๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

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

### ๘) งานสาธารณสุข

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

### ๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

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

### ๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

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

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

### โซนที่ ๑

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

### โซนที่ ๓

๑. ดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ดี

### โซนที่ ๔

๑. ขยายระบบเสียงตามสายให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ เพื่อประชาชนได้รับข่าวสารมากขึ้น
๒. ปรับปรุงระบบน้ำ ศูนย์พิตเนสให้ดีและสะอาดกว่าเดิม

### 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 ควรจับผู้ดัดแปลงรถมอเตอร์ไซด์

### 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. ควรแจกถังขยะบ้านละใบเพื่อความสะดวก สะอาด
๓. ควรมีการซ่อมเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าบนถนนที่ชำรุดหรือเสีย เพื่อความปลอดภัยแก่ประชาชน
๔. เทศบาลควรสำรวจแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย
๕. ให้เจ้าหน้าที่ที่ลงสำรวจพื้นที่ภาษีที่ดินได้สอบถามเจ้าของบ้านและดูว่าพื้นที่นั้นว่างเปล่าหรือใช้ประโยชน์ใดๆ อย่าประเมินค่าเอง

### โซนที่ ๑๔

๑. ควรเข้มงวดเรื่องการจัดเก็บขยะให้มากกว่านี้
๒. ควรปรับปรุงระบบเสียงตามสายบริเวณชุมชนบ้านหัวควน (หน้าโรงพยาบาลควนหนูน) ได้ยินไม่ชัดเจน เสียงขาดๆ หายๆ ฟังข่าวสารไม่ชัดเจน ไม่ได้ใจความ
๓. บริเวณหน้าโรงพยาบาลควนหนูน น้ำประปาหยุดไหลบ่อย โดยเฉพาะเสาร์อาทิตย์
๔. ถูกรื้อไม่ได้แจกมาหลายเดือนแล้ว แต่ค่าขยะเก็บทุกเดือน หน้าบ้านเทศบาลไม่ได้วางถังขยะไว้ ถ้าหากไม่มีถังใส่ขยะ
๕. เทศบาลควรจัดโครงการหรือการแข่งขันกีฬา เช่น ฟุตบอล หรือการจัดงานของดีควนหนูน เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของชุมชนและอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น
๖. ควรปรับปรุงระบบน้ำประปาโดยด่วน เนื่องจากมีปัญหาเรื้อรังมายาวนาน เป็นการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ถูกต้อง และสำคัญเนื่องจากเป็นสาธารณูปโภคที่เป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีพ

### โซนที่ ๑๕

๑. บุคคลนอกพื้นที่เทศบาลนำขยะมาทิ้งในเขตเทศบาลเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะถนนสายเลียบบควน
๒. ติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกๆ ทางแยก
๓. แลบสีทางเท้าไม่คอยขัด ควรปรับปรุงทาสีทางเท้าให้ชัดเจน

### โซนที่ ๑๖

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

### โซนที่ ๑๘

๑. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในที่เปลี่ยวหรือมุมอับอันตราย
๒. ทำความสะอาดตลาดสดบ่อย ๆ

### โซนที่ ๑๙

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