

## บทที่ ๕

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๐๙๕ คน จากข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ กลุ่มตัวอย่าง ๓๓๖ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

การสรุปผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการสรุปผลการศึกษาเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

#### ๑. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๙.๕ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๔๐.๕ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗ และส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๐.๘ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เฉลี่ยคนละ ๑ ครั้ง และใน ๑๐ ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลควนขนุนจัดบริการสาธารณสุขประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในภารกิจงานสาธารณสุข

#### ๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๕$ )

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการบริหารจัดการที่ดี ( $\bar{X} = ๔.๐๙$ ) รองลงมา งานโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = ๔.๐๖$ ) ,งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = ๔.๐๐$ ) ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ( $\bar{X} = ๓.๙๖$ ) ,งานสาธารณสุข ( $\bar{X} = ๓.๙๕$ ) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ( $\bar{X} = ๓.๙๒$ ) ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ( $\bar{X} = ๓.๙๒$ )งานการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ( $\bar{X} = ๓.๙๑$ ) ,งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = ๓.๙๐$ ) และอันดับสุดท้าย งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ( $\bar{X} = ๓.๘๓$ )

**๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณสุข**

**๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๖$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๖$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๐$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๓$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๒$ )

**๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๐$ )

**๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๑$ )

#### ๘) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๕$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๙๒$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๙$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. ก่อนหน้านี้ การจัดระเบียบตลาดที่อยู่แล้ว มีการเว้นระยะห่างตามมาตรการ แต่ตอนนี้ไม่มีการเว้นระยะห่าง เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคสูง ควรเร่งปรับปรุงอย่างเร่งด่วนและควรรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ใช่เอาใจแต่ผู้จำหน่ายสินค้า
๒. แก้ปัญหาการวางสิ่งกีดขวางบนทางเท้า ก่อนหน้านี้ทางเทศบาลได้แก้ปัญหาแล้ว แต่ปัจจุบันบางจุดกลับมีสิ่งกีดขวาง
๓. จากชุมชนบ้านหัวควน เสียงตามสายได้ยินไม่ชัด, น้ำประปาไหลช้า บางช่วงเวลาไม่ไหล
๔. ติดตั้ง กล้อง CCTV ทั่วเขตเทศบาล
๕. ติดตั้ง จอ LED ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเทศบาล
๖. การขายของบนทางเท้า/ต่อเติมหน้าบ้าน กีดขวางทางเท้า ประชาชนเดินทางไม่ปลอดภัย
๗. เทศบาลควรมีสวนสาธารณะ สถานที่ออกกำลังกาย และสนามเด็กเล่น
๘. แก้ไขการจอดรถล้ำนอกเส้นทางจราจร ทำให้ไม่สะดวกในการสัญจร
๙. จัดระเบียบตลาด เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด
๑๐. ควรมีการปรับปรุงตลาดตอนเย็นใหม่ เนื่องจากในปัจจุบันตลาดนั้นแออัด ไม่มีการเว้นระยะห่าง
๑๑. น้ำประปาชุมชนบ้านหัวควนไหลไม่แรงและในบางครั้งไม่ไหล
๑๒. ปรับปรุงเสียงตามสายให้ได้ยินทั่วถึง
๑๓. จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะอาชีพ
๑๔. แก้ปัญหาน้ำประปามีหินปูน
๑๕. ควรปรับปรุงเรื่องของแรงดันน้ำประปา
๑๖. มีการจัดการให้บริการดีทุกอย่าง
๑๗. น้ำประปาในช่วงเช้าไหลไม่แรง
๑๘. ตามซอยในบางพื้นที่ควรมีการทำความสะดวก ตัดต้นไม้ ตัดหญ้า

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติลล. (๒๕๒๙). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ธารนิเวศพิมพ์.
- เกรียงไกร มุสิกวงษ์. (๒๕๓๑). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาลัยพลศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๔๒). คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (๒๕๔๒). จิตวิทยาการบริหาร เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เชาว์วัศ เสนพงศ์. (๒๕๔๖). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (๒๕๔๙). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลภาวะสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนส อาร์ แอนด์ ดี.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (๒๕๓๓). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (๒๕๔๙). การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๔๐. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประยูร กาญจนกุล. (๒๕๔๔). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (๒๕๓๙). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ ๙-๑๕. พิมพ์ครั้งที่ ๙ นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.