

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน
อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
เทศบาลตำบลควนขนุน

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ และเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ทางเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลควนขนุนที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลในการดำเนินการในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะกรรมการติดตามและประเมินผล
แผนพัฒนาเทศบาลตำบลควนขนุน
พฤษภาคม ๒๕๖๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ, งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี, งานสาธารณสุข, งานการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน), งานการบริหารจัดการที่ดี และ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จากข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑,๙๙๗ คน กลุ่มตัวอย่าง ๓๓๔ ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามกลุ่มโซนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

ผลการศึกษานี้ สามารถสรุปได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๕.๑ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๒๔.๙ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ และส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๓.๘ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เฉลี่ยคนละ ๒ ครั้ง และใน ๑๐ ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลควนขนุนจัดบริการสาธารณะประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในภารกิจงานสาธารณสุข

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = ๔.๑๖$) รองลงมา งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ,งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

($\bar{X} = 4.13$) ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ,งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 4.10$) ,งานโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.09$) ,งานสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.00$) ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ($\bar{X} = 3.86$) และอันดับสุดท้าย งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ($\bar{X} = 3.80$)

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด สำหรับประเด็นอื่น ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$)

๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$)

๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$)

๘) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษ พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. การจราจรในตลาดเทศบาลตำบลควนขนุนทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ปลอดภัยยิ่งขึ้นดูอย่างเดียว

๒. ไม่ค่อยได้รับถุงขยะ ทั่วๆที่เทศบาลรณรงค์ถนนปลอดถัง

๓. ถนนบริเวณหน้าตลาดพื้นถนนสกปรก ฝุ่นเยอะ ควรล้างพื้นถนนเพราะรถวิ่งเยอะ

๔. อยากให้เทศบาลจัดกิจกรรมให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมให้มากขึ้น

๕. แก้ปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชนส่งผลต่อความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน

๖. อยากให้มีตลาดเปิดท้าย

๗. ที่จอดรถในตลาดไม่เพียงพอ และแก้ไขการจอดรถบริเวณมุมถนน

๘. เทศบาลตำบลควนขนุนควรสร้างเครือข่ายกับส่วนราชการในพื้นที่ของตนเองให้มากและยั่งยืน

๙. แก้ไขปัญหาเสียงตามสาย ไม่ได้ยินข้อมูลข่าวสาร

๑๐. ติดตั้งกล้อง CCTV

๑๕. แก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดเยอะมากในตลาดเทศบาล

๑๖. ที่จอดรถในตลาดไม่เพียงพอ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ก |
| บทสรุปผู้บริหาร | ข |
| สารบัญ | จ |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญภาพ | ช |
| บทที่ ๑ บทนำ | |
| ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา | ๒ |
| ๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา | ๒ |
| ๑.๔ นิยามศัพท์ | ๓ |
| ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | ๓ |
| บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| ๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ | ๔ |
| ๒.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ | ๕ |
| ๒.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ | ๕ |
| ๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๙ |
| ๒.๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา | ๑๐ |
| บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา | |
| ๓.๑ รูปแบบของการศึกษา | ๑๑ |
| ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | ๑๑ |
| ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | ๑๒ |
| ๓.๔ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล | ๑๓ |
| ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | ๑๓ |
| บทที่ ๔ ผลการศึกษา | |
| ๔.๑ สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | ๑๕ |
| ๔.๒ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๑๕ |
| ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๑๕ |
| บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ | |
| ๕.๑ สรุปผลการศึกษา | ๒๘ |
| ๕.๒ ข้อเสนอแนะ | ๓๐ |
| บรรณานุกรม | ๓๑ |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจฯ | |
| ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป | |
| ภาคผนวก ค ข้อมูลจำนวนประชากร | |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามชุมชน | ๑๒ |
| ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง | ๑๕ |
| ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวม | ๑๙ |
| ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานโครงสร้างพื้นฐาน | ๒๐ |
| ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ | ๒๑ |
| ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม | ๒๑ |
| ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ | ๒๒ |
| ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน | ๒๓ |
| ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๒๓ |

สารบัญตาราง(ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| <p>ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการดำเนินงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี</p> | ๒๔ |
| <p>ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานสาธารณสุข</p> | ๒๔ |
| <p>ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย</p> | ๒๕ |
| <p>ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการบริหารจัดการที่ดี</p> | ๒๖ |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ ๑ ความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ชั้น Maslow | ๖ |
| ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการศึกษา | ๑๐ |

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานซึ่งเกิดขึ้นมาจากแนวความคิดการกระจายอำนาจ ซึ่งโกวิท พงงาม (๒๕๔๒) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการกระทำมาตรการที่รัฐบาลกลาง หรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือบริการสาธารณะบางเรื่อง ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นหรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการ จากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประยูร กาญจนกุล (๒๕๔๔) กล่าวว่า ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นไทย มีอยู่ ๒ ระบบ คือระบบทั่วไป และระบบพิเศษ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีกฎหมายวางระเบียบไว้ โดยเฉพาะ

๑. ระบบทั่วไป เป็นระบบที่ใช้ในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัดมีอยู่ ๓ รูปแบบ คือ
 - องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
 - เทศบาล
 - องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) ระบบพิเศษ
๒. ระบบพิเศษ ซึ่งใช้เฉพาะในบางท้องถิ่น มี ๒ รูปแบบ คือ
 - กรุงเทพมหานคร
 - เมืองพัทยา

โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๒ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา ๑๖ ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์กรบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

เทศบาลตำบลควนขนุน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๐ เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้ ๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ ๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ๕) ให้มีเครื่องใช้ดับเพลิง ๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ๘) บำรุงศิลป จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล มาตรา ๕๑ เทศบาลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังนี้ ๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม ๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน ๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ๙) เทศพาณิชย์

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ที่ผ่านมา เทศบาลตำบลควนขนุน ได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการในการจัดบริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนว่าแท้จริงแล้วประชาชนในพื้นที่มีความคิดเห็นหรือมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

๒. เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ใน ๑๐ การปฏิบัติงานคือ

- งานโครงสร้างพื้นฐาน
- งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ
- งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ
- งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
- งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
- งานสาธารณสุข
- งานการจัดการศึกษาปฐมวัย
- งานการบริหารจัดการที่ดี

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุนเท่านั้น

๑.๔ นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ สถานการณ์ต่างๆ เพื่อสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางร่างกายและจิตใจ ของบุคคลนั้นๆ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี งานสาธารณสุข งานการจัดการศึกษาปฐมวัย และงานการบริหารจัดการที่ดี

เทศบาลตำบลควนขนุน หมายถึง เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

๑. ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
๒. สามารถนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชน ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับในบทนี้ ผู้ศึกษานำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและนำเสนอ ดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจ
๒. ลักษณะของความพึงพอใจ
๓. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ
๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งสามารถนำเสนอได้แต่ละประเด็น

๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

การอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไปทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากภูมิหลัง ประสบการณ์และองค์ความรู้ของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ สามารถประมวลได้

กิติมา ปรีดีติลิก (๒๕๒๙) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางด้านบวก จะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมากชอบน้อย คือพอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคคลนั้นๆ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจและเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความตึงเครียด จนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (๒๕๓๓) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่มและฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้นเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าเขาได้รับความพอใจชนิดใดอย่างไร เช่น ด้านความพึงพอใจในงานที่ทำอัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

วิชาญ ศิลปวุฒิมยา (๒๕๔๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่งในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือพอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคคลนั้นๆ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความตึงเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

Kotler, (๒๐๐๐ : ๓๖ อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว ๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือเป็นความรู้สึกยินดี หรือผิดหวังของบุคคล จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งที่เขาได้รับ กับความคาดหวังของเขากับสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอ หรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้ายที่ไม่พอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้ายก็เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์เมื่อสิ่งเหล่านี้ ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การต่างๆ

๒.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการได้ก็ตามักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกับผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับเกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจมากน้อยก็ได้ถ้าขอยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๙)

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ามาใช้บริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน

๒.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ๒ ทฤษฎี คือ

๑. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

Maslow (๑๙๕๔) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการและความต้องการที่ไม่สิ้นสุดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยังคงเป็นสิ่งจูงใจอยู่ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงมีแนวโน้มให้มีการตอบสนองต่อไป Maslow ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ ๕ ชั้น ดังนี้

๑. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการด้านการปลอดภัย หรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกายความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

๓. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของตน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

๔. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

๕. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือความสำเร็จในชีวิตความนึกคิดหรือความคาดหวังความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง ๔ ขั้น อย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิด ใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่คาดฝันไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน (สาวิณี แสงสุริยจันทร์ และคณะ ๒๕๔๗) ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ชั้น ของ Maslow
(ที่มา : สาวิณี แสงสุริยจันทร์และคณะ, ๒๕๔๒)

Maslow (๑๙๕๔ : ๙๕ อ้างถึงใน มธุรส สว่างบำรุง, ๒๕๔๒) ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๓ กลุ่มใหญ่ ดังนี้

๑. ความต้องการพื้นฐาน (Fundamental Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยแรงขับด้านชีววิทยาและความรู้สึกปลอดภัย เป็นความต้องการที่มีพลังอำนาจมาก เป็นการรวมเอาความต้องการทางกายภาพผนวกกับแรงขับปฐมภูมิ ซึ่งความต้องการเหล่านี้เมื่อบุคคลสามารถที่จะตอบสนองความต้องการได้เกิดความสมดุลภายในร่างกาย ทำให้บุคคลเริ่มต้องการความปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นที่สูงกว่า

๒. ความต้องการทางด้านจิตวิทยา (Psychological Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ ความต้องการนี้ได้แก่ ความต้องการความรัก ต้องการเป็นเจ้าของ และต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ลาภยศสรรเสริญ

๓. ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ตามศักยภาพ (Self-Actualizing Needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นขั้นแสวงหาความรู้ ความสวยงามทางด้านสุนทรียภาพหรือการตระหนักถึงศักยภาพของตนเองเหนือความเข้าใจ ทุกคนมีความต้องการสูงเช่นเดียวกัน เพราะโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์จะมีความรู้สึกในการเห็นคุณค่าด้วยตนเอง การนับถือตนเอง การปรับตัวรวมถึงการประสบความสำเร็จด้วยตนเอง (มธุรส สว่างบำรุง, ๒๕๔๒)

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ประกอบความต้องการ ๕ ชั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความรักความพอใจ ความต้องการมีชื่อเสียงยกย่อง และความต้องการสมหวังในชีวิต เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงมีแนวโน้มให้มีการตอบสนองต่อไป

๒. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุน

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก (The Motivation - Hygiene Theory) หรือ ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factors Theory) และคนอื่นๆ (สมยศ นาวิกการ, ๒๕๒๑ ; อ้างถึงใน Herzberg, Mausner and Synderman, ๑๙๕๙ : ๑๑๓-๑๑๕) ได้ศึกษาทดลอง เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร และนักบัญชี จากโรงงานอุตสาหกรรม ๑๑ แห่ง สัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทซเบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ๑๙๕๐ และได้สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของคนในองค์การว่าระบบการทำงานในองค์การว่าระบบการทำงานมีปัจจัยอยู่สองจำพวก ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

๑. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึงปัจจัยที่พนักงานได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ ได้นับความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหากไม่ได้รับการตอบสนองแต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายการบริการ เทคนิคการควบคุมเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงานของฉันทปัจจัยนโยบายและการบริหารเทคนิคในการควบคุมงานเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงานความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของทั้งสองปัจจัยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการได้รับการตอบสนองและเป็นไปตามลำดับในการแก้ปัญหาเรื่องนี้ เฮอริชเบอร์ก (Herberg) ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการปรับปรุงงาน (Job Enrichment) เพื่อให้คุณค่าของงานสูงขึ้น และมีปัจจัยเพิ่มขึ้นในตัวงานทำให้งานมีความหมายมากขึ้นมีการยอมรับมีความรับผิดชอบสูงขึ้นและมีผลต่อ

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมากและตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นเกี่ยวพันกับปฏิบัติงานมากกว่างานที่ปฏิบัติ ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุของใจหรือตัวหนูกำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้นและที่เรียกว่าองค์ประกอบค่าจูนนั้นเพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค่าจูนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบค่าจูนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจเช่นความสำเร็จในปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค่าจูนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบค่าจูนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจ เช่นความสำเร็จในงานที่ทำการยกย่องชมเชยในผลงานที่ทำและอื่นๆ เป็นองค์ประกอบค่าจูนให้แก่สมาชิกจะต้องระลึกว่าสิ่งนี้ไม่ใช่เครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวายคนที่ขาดองค์ประกอบทางแรงจูงใจยังปฏิบัติงานตามปกติแต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงาน เช่น จากครอบครัวงานอดิเรกงานกีฬา เป็นต้น ซึ่งเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (๒๕๒๒ : ๑) กล่าวเสริมว่า พุดที่เน้นองค์ประกอบค่าจูนนี้จะเอางานหลักมาเป็นอาชีพรองหรือเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้ได้อย่างอื่นปัจจัยค่าจูนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คุณไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั้นเองการค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของฮอร์เบอร์กับปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมัยศ นาวิการ, ๒๕๒๑; Herzbars, Banard Synderman, ๑๙๕๙: ๑๐๖๖) เราคือปัจจัยค่าจูนย่อยจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณเกิดความไม่พอใจในการทำงานทั้งนี้ปัจจัยค่าจูนเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้คุณไม่พอใจในงานที่ทำนั้นเองส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงานเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมุติฐานที่สำคัญของฮอร์เบอร์ ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

๓. การใช้กำลังความพยายามจะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหวัง) ทฤษฎีความคาดหวังของสมิธ และคุณอื่นๆ (สมัยศ นาวิการ , ๒๕๒๑; อ้างถึงใน Smith and Other, ๑๙๘๕: ๑๙๖) ได้เสนอรูปแบบทฤษฎีซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์สามทิศทางระหว่างกำลังความพยายาม (effort) ความพึงพอใจ (satisfactions) และผลตอบแทนจุดสำคัญของรูปแบบความสัมพันธ์อยู่ที่แนวคิดของกำลังความพยายามผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อผลตอบแทนและความพึงพอใจแต่โดยตัวของการปฏิบัติงานจะได้รับอิทธิพลจากกำลังความพยายามเท่านั้นความหมายในทางปฏิบัติของทฤษฎีความคาดหวังนี้ สมิธและแกรมนี่ เน้นถึงงานของฝ่ายบริหารในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการผลตอบแทนซึ่งสามารถสรุปให้เป็นในทางการปฏิบัติหลายอย่างด้วยกันในการจูงใจสมาชิกในองค์กร สมัยศ นาวิการ (๒๕๒๑) ดังต่อไปนี้

๓.๑ องค์การควรพัฒนาระเบียบวิธีที่เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงาน

๓.๒ โปรแกรมที่สิ่งจูงใจควรจะถูกกำหนดขึ้นมาโดยผลตอบแทนทางด้านการเงินและผลตอบแทนประเภทอื่น ๆ นั้นจะต้องผูกพันกับผลปฏิบัติที่ดีของพนักงาน

๓.๓ องค์การควรลดผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการให้น้อยที่สุด เช่น อุบัติเหตุเป็นต้นเหตุที่พนักงานต้องรับรู้สิ่งเหล่านี้จะสืบเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานที่ดี

๓.๔ องค์การควรให้หลักประกันว่าพนักงานแต่ละคนจะต้องมีกำลังความพยายามที่จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปได้มากที่สุดตามความคาดหวังโดยการจัดการฝึกอบรมมอบหมายงานที่เหมาะสมของผลการปฏิบัติงาน

๓.๕ ความพอใจที่พนักงานคนใดคนหนึ่งให้ผลลัพธ์ทางด้านความต้องการนั้นองค์การจะต้องนำเข้าพิจารณาเฉพาะผลลัพธ์ที่มีความพึงพอใจสูงเท่านั้นจึงจะนำมาใช้เป็นสิ่งจูงใจ

สรุป ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอ์เบอร์ก ได้ดังนี้

๑. ปัจจัยค้ำจุนจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมัยศ นาวิกการ,๒๕๒๑) กล่าวคือปัจจัยค้ำจุนจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจในงานที่ทำ

๒. ปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (๒๕๓๓) ทำการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทพบว่าความพอใจในงานของครูโดยทั่วไปมีความพอใจในงานระดับสูงหากแยกมิติต่างๆของความพอใจในงานได้แก่มิติด้านลักษณะงานความก้าวหน้าการบังคับบัญชาและค่าตอบแทนพบว่าครูมีความพอใจในงานสูงทุกมิติ ยกเว้นมิติด้านค่าตอบแทนส่วนบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานเป็นอย่างดี

บัญชา นรังศิยา (๒๕๓๕) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา ๓ ผลการค้นพบว่าครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา ๓ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและลักษณะงานทั่วไปไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นราย องค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับปัจจุบันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ และองค์ประกอบเกี่ยวกับลักษณะงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑

ณรงค์ สวีแพทย์ (๒๕๓๗) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรกองบิน ๗๑ กองบินที่ ๔ จังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางของข้าราชการทหารอากาศชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรองค์ประกอบการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบนโยบายและการบริหารสภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ส่วนในองค์ประกอบความสำเร็จของงานเงินเดือนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จิรวัดน์ อุดมสุด (๒๕๔๐) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีความแตกต่างกันด้านอายุและภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสจำนวน ๓๒๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสำเร็จรูป JDI (Job Descriptive index) ในการทดสอบสมมุติฐานผลการวิจัยพบว่าความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสพบว่าความพึงพอใจในลักษณะงานทั่วไปและงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่วนที่ไม่พึงพอใจในด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันโอกาสในการได้รับเลื่อนตำแหน่งการนิเทศงานและเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามสถิติที่ .๐๕ และด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ และด้านโอกาสจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และข้าราชการตำรวจสังกัด

ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ และด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

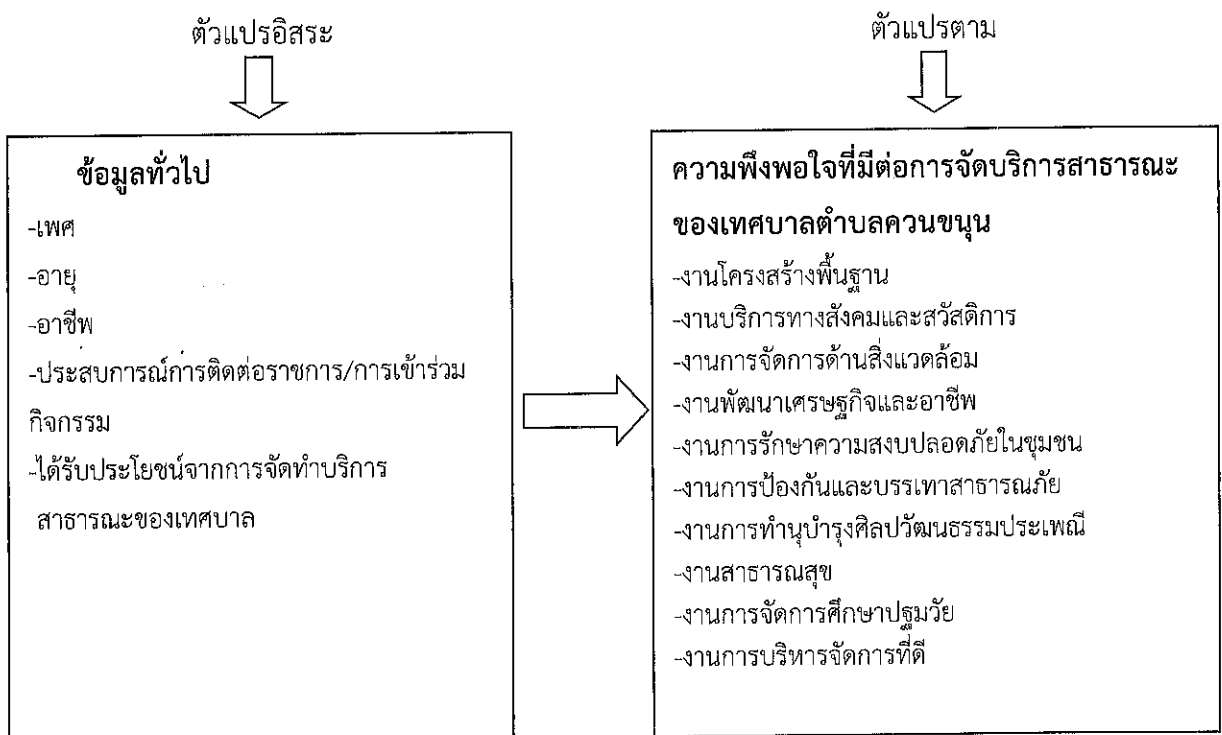
วัฒนา ไกรนุกูล(๒๕๔๐) ได้ศึกษาวิจัยขวัญของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ขวัญของข้าราชการที่มีคุณวุฒิต่างกัน โดยภาพรวมและปัจจัยด้านสภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันโดยภาพรวมและรายปัจจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศ มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าวหลายท่าน อาทิเช่น

Vickstrom (สมนึก มีแสง,๒๕๓๐;อ้างถึงใน Vickstrom,๑๙๗๑ :๑๒๔๙) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ เหล่านี้กับ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอนและตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครูจำนวน ๓๗๓ คน ในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยชุกาทุน โดยใช้วิธีให้ครูบอกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุดสี่อย่างแรก ได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำให้ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ ตัวแปรอื่นๆ เป็นต้นว่า เพศ และตำแหน่งที่สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

๒.๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้กำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษากล่าวคือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การติดต่อข้าราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรม และการได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ดังภาพแสดงต่อไปนี้



ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

ในบทนี้เป็น การนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษา เพื่อให้การศึกษานี้มีความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามหลักวิชาการ ผู้ศึกษานำเสนอถึงรูปแบบของการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละหัวข้อปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ รูปแบบของการศึกษา

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดประเด็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบของการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ข้อมูลจำนวนประชากรจากงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ พบว่า มีจำนวน ๑,๙๙๗ คน ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาจึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๔๙) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนประชากร จำนวน ๑,๙๙๗ คน เป็นขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา และการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ ๕% หรือ ๐.๐๕ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ สามารถแสดงตามสูตรการคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{๑,๙๙๗}{๑+๑,๙๙๗(๐.๐๕)^2} \\ &= \frac{๑,๙๙๗}{๑+๑,๙๙๗(๐.๐๐๒๕)} \end{aligned}$$

$$= \frac{๑,๙๙๗}{๑+๔.๙๙๗}$$

$$= \frac{๑,๙๙๗}{๕.๙๙๗}$$

$$= ๓๓๓.๒๕ \text{ หรือ } ๓๓๔$$

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน ๓๓๔ ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การสุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้าน

| หมู่ที่ | จำนวนประชากร | ร้อยละ | กลุ่มตัวอย่าง |
|-----------|--------------|--------|---------------|
| หมู่ที่ ๕ | ๔๒๔ | ๒๑.๒๓ | ๗๑ |
| หมู่ที่ ๙ | ๑,๕๗๓ | ๗๘.๗๗ | ๒๖๓ |
| รวม | ๑,๙๙๗ | ๑๐๐ | ๓๓๔ |

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาประมวลผล สำหรับแบบสอบถามผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การติดต่อราชการ/ การเข้าร่วมกิจกรรม และการได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งคำถามมีทั้งหมด ๕ ข้อ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด คือการเลือกคำตอบ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำหรับตอนที่ ๒ นี้ผู้ศึกษาทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวน ๑๐ ภารกิจงาน ประกอบด้วย

- งานโครงสร้างพื้นฐาน
- งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ
- งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ
- งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
- งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
- งานสาธารณสุข
- งานการจัดการศึกษาปฐมวัย
- งานการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับในตอนที่ ๒ ผู้ศึกษาจะประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

| | | |
|---------------------------|-------|---------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | มีค่า | ๕ คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมาก | มีค่า | ๔ คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง | มีค่า | ๓ คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อย | มีค่า | ๒ คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยมาก | มีค่า | ๑ คะแนน |

ลักษณะคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามแบบปลายปิด คือเป็นการเลือกตอบตามระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

ตอนที่ ๓ ต้องการทราบข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ซึ่งลักษณะคำถามในตอนที่ ๓ นี้ จะเป็นแบบปลายเปิด ที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างเขียนแสดงความคิดเห็นตามมุมมองและประสบการณ์ของแต่ละคน

๓.๔ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการเข้าถึงข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น ๒ ส่วน ตามประเภทของข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลจากเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจเป็นต้น
๒. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้ผ่านทางแบบสอบถามจำนวน ๓๓๕ ตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและแยกประเภทของข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๒ วิธีตามประเภทของข้อมูล คือ

๑. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒
๒. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๓ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด แล้วดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา โดยอาศัยหลักตรรกะ และเขียนสรุปเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สถิติที่ใช้ (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้
ซึ่งเกณฑ์การประเมิน ผู้ศึกษาแบ่งตามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ
สาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน เป็น ๕ ระดับ โดยคำนวณช่วงห่างระหว่างระดับจาก

$$\text{สูตร} \quad \frac{(\text{ค่าคะแนนสูงสุดที่ได้} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุดที่ได้})}{\text{จำนวนระดับที่แบ่ง}}$$

$$\text{ช่วงห่างระหว่างระดับ} = \frac{(5-1)}{5} = 0.80$$

เพราะฉะนั้นค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย เพื่อประเมิน
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ ๔ ผลการศึกษา

ในบทนี้ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษา โดยผู้ศึกษาแบ่งเนื้อหาในการนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่สองเป็นการอธิบายการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษารั้งนี้ และในส่วนที่สามเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๔.๒ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ตอนที่ ๓ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕ ประเด็น ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรม และการได้รับประโยชน์จากการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาล ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๒ ดังนี้

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

| ที่ | ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-----|--------------|-------|--------|
| ๑ | เพศ | | |
| | ชาย | ๘๓ | ๒๔.๙ |
| | หญิง | ๒๕๑ | ๗๕.๑ |
| | รวม | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ |

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ที่ | ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-----|---|-------|--------|
| ๒ | อายุ | | |
| | ๑๓-๒๐ ปี | ๓๘ | ๑๑.๔ |
| | ๒๑-๒๙ ปี | ๒๐ | ๖.๐ |
| | ๓๐-๓๙ ปี | ๙๖ | ๒๘.๗ |
| | ๔๐-๔๙ ปี | ๗๓ | ๒๑.๙ |
| | ๕๐-๕๙ ปี | ๗๙ | ๒๓.๗ |
| | ๖๐ ปีขึ้นไป | ๒๘ | ๘.๔ |
| | รวม | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ |
| ๓ | อาชีพ | | |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ๒๘ | ๘.๔ |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ๑๘๙ | ๕๖.๖ |
| | รับจ้างทั่วไป | ๓๒ | ๙.๖ |
| | เกษตรกร | ๑๙ | ๕.๗ |
| | พนักงานบริษัท | ๑๒ | ๓.๖ |
| | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๔๕ | ๑๓.๕ |
| | อื่นๆ | ๙ | ๒.๗ |
| | รวม | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ |
| ๔ | ประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ | | |
| | ไม่เคย มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม | ๕๔ | ๑๖.๒ |
| | เคย มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม | ๒๘๐ | ๘๓.๘ |
| | จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม ๖๗๙ ครั้ง เฉลี่ยคนละ ๒ ครั้ง | | |
| | รวม | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ |

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ที่ | ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-----|--|-------|--------|
| ๕ | การได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ | | |
| | -งานโครงสร้างพื้นฐาน | ๒๑๕ | ๑๑.๐ |
| | -งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ | ๒๓๒ | ๑๑.๙ |
| | -งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม | ๒๐๕ | ๑๐.๕ |
| | -งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ | ๑๖๘ | ๘.๖ |
| | -งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน | ๑๖๙ | ๘.๖ |
| | -งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๑๖๙ | ๘.๖ |
| | -งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี | ๒๐๖ | ๑๐.๕ |
| | -งานสาธารณสุข | ๒๕๒ | ๑๒.๙ |
| | -งานการจัดการศึกษาปฐมวัย | ๑๕๔ | ๗.๙ |
| | -งานการบริหารจัดการที่ดี | ๑๘๗ | ๙.๖ |
| | รวม | ๑,๙๕๗ | ๑๐๐.๐ |

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๕.๑ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๒๔.๙ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ และส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๓.๘ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เฉลี่ยคนละ ๒ ครั้ง

นอกจากนี้ จากการสอบถามในประเด็นการได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ, งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการทำนุบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรมประเพณี, งานสาธารณสุข, งานการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน), งานการบริหารจัดการที่ดี พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๑๒.๙ ได้รับประโยชน์จากงานสาธารณสุข รองลงมา ร้อยละ ๑๑.๙ ได้รับประโยชน์จากงานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๑๑ ได้รับประโยชน์จากงานโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ ๑๐.๕ ได้รับประโยชน์จากงานงานจัดการสิ่งแวดล้อม งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ร้อยละ ๙.๖ ได้รับประโยชน์จากงานการบริหารจัดการที่ดี ร้อยละ ๘.๖ ได้รับประโยชน์จากงานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และน้อยที่สุดร้อยละ ๗.๙ ได้รับประโยชน์จากงานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน จำนวน ๑๐ ภารกิจงาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ,งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมงานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ,งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ,งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ,งานสาธารณสุข ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ,งานการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับในการนำเสนอผลการศึกษา ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบของตารางและแสดงค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยทำการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ซึ่งในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวม ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๓ ดังนี้

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวม

(n = ๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|---|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | งานโครงสร้างพื้นฐาน | ๔.๐๙ | ๐.๗๖๘ | มาก | ๗ |
| ๒ | งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ | ๔.๑๐ | ๐.๗๗๓ | มาก | ๔ |
| ๓ | งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม | ๔.๑๖ | ๐.๘๒๑ | มาก | ๑ |
| ๔ | งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ | ๓.๘๐ | ๐.๙๘๐ | มาก | ๑๐ |
| ๕ | งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน | ๓.๘๖ | ๐.๙๒๗ | มาก | ๙ |
| ๖ | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๔.๑๐ | ๐.๘๖๖ | มาก | ๕ |
| ๗ | งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี | ๔.๑๓ | ๐.๙๑๓ | มาก | ๓ |
| ๘ | งานสาธารณสุข | ๔.๐๐ | ๐.๘๘๓ | มาก | ๘ |
| ๙ | งานการจัดการศึกษาปฐมวัย | ๔.๑๓ | ๐.๗๘๑ | มาก | ๒ |
| ๑๐ | งานการบริหารจัดการที่ดี | ๔.๑๐ | ๐.๘๘๙ | มาก | ๖ |
| ภาพรวม | | ๔.๐๕ | ๐.๗๔๐ | มาก | |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = ๔.๐๕$)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = ๔.๑๖$) รองลงมา งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ,งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ($\bar{X} = ๔.๑๓$) ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ,งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = ๔.๑๐$) ,งานโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = ๔.๐๙$) ,งานสาธารณสุข ($\bar{X} = ๔.๐๐$) ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ($\bar{X} = ๓.๘๖$) และอันดับสุดท้าย งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ($\bar{X} = ๓.๘๐$)

๒) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

๒.๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๔ ดังนี้

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-----------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนหรือทางเท้า เพื่อสัญจรภายในเขตเทศบาล | ๔.๐๐ | ๑.๐๔๑ | มาก | ๕ |
| ๒ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแล บำรุง ถนน และระบบระบายน้ำ | ๔.๐๒ | ๐.๙๕๔ | มาก | ๔ |
| ๓ | ท่านมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ | ๔.๒๒ | ๐.๗๖๙ | มากที่สุด | ๑ |
| ๔ | ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา | ๔.๐๙ | ๐.๙๒๘ | มาก | ๓ |
| ๕ | ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ | ๔.๑๑ | ๑.๐๑๒ | มาก | ๒ |
| ภาพรวม | | ๔.๐๙ | ๐.๗๖๘ | มาก | |

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด สำหรับประเด็นอื่น ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๕ ดังนี้

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยเอดส์ | ๔.๑๖ | ๐.๗๘๓ | มาก | ๒ |
| ๒ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี | ๔.๑๓ | ๐.๘๔๔ | มาก | ๓ |
| ๓ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมและสนับสนุนเด็กและเยาวชน | ๔.๑๙ | ๐.๗๙๖ | มาก | ๑ |
| ๔ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับ ออกกำลังกาย | ๓.๙๕ | ๐.๙๑๙ | มาก | ๔ |
| ภาพรวม | | ๔.๑๐ | ๐.๗๗๓ | มาก | |

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๖ ดังนี้

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|---|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลรักษา/ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ เทศบาลตำบลควนขนุน | ๔.๑๖ | ๐.๘๕๗ | มาก | ๒ |
| ๒ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ขยะภายในเขตเทศบาล | ๔.๑๖ | ๐.๘๒๑ | มาก | ๑ |
| ภาพรวม | | ๔.๑๖ | ๐.๘๒๑ | มาก | |

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๖$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๗ ดังนี้

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

(n=๓๓๓)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบการค้า ตลาดเทศบาลตำบลควนขนุน | ๓.๗๑ | ๑.๐๖๑ | มาก | ๒ |
| ๒ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมอาชีพให้กับ ประชาชนในพื้นที่ | ๓.๘๙ | ๐.๙๔๗ | มาก | ๑ |
| ภาพรวม | | ๓.๘๐ | ๐.๙๘๐ | มาก | |

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๘ ดังนี้

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย และสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน | ๓.๘๖ | ๐.๙๒๗ | มาก | ๑ |
| ภาพรวม | | ๓.๘๖ | ๐.๙๒๗ | มาก | |

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๘๖)

๒.๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๙ ดังนี้

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย | ๔.๑๐ | ๐.๘๖๖ | มาก | ๑ |
| ภาพรวม | | ๔.๑๐ | ๐.๘๖๖ | มาก | |

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๑๐)

๒.๗) งานกาารทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานกาารทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๐ ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานกาารทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น | ๔.๑๓ | ๐.๙๑๓ | มาก | ๑ |
| ภาพรวม | | ๔.๑๓ | ๐.๙๑๓ | มาก | |

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานกาารทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$)

๒.๘) งานสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อสำคัญในท้องถิ่น | ๓.๙๘ | ๐.๙๐๕ | มาก | ๒ |
| ๒ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน | ๔.๐๔ | ๐.๘๗๑ | มาก | ๑ |
| ๓ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับกาารดูแลสุขภาพอนามัย | ๓.๙๘ | ๐.๙๓๘ | มาก | ๓ |
| ภาพรวม | | ๔.๐๐ | ๐.๘๘๓ | มาก | |

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๒ ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|---------------|---|------------------|--------------|------------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ๔.๐๗ | ๐.๘๕๑ | มาก | ๕ |
| ๒ | ความพร้อมในองค์ความรู้ ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูผู้ดูแลเด็ก | ๔.๑๙ | ๐.๗๕๘ | มาก | ๑ |
| ๓ | การเอาใจใส่เด็กนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก | ๔.๑๖ | ๐.๘๒๑ | มาก | ๒ |
| ๔ | ความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ สำหรับการจัดการเรียนการสอน | ๔.๑๓ | ๐.๘๔๔ | มาก | ๓ |
| ๕ | พัฒนาการของเด็กนักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับวัย | ๔.๑๓ | ๐.๘๗๙ | มาก | ๔ |
| ภาพรวม | | ๔.๑๓ | ๐.๗๘๑ | มาก | |

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี
ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๓ ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ :
งานการบริหารจัดการที่ดี

(n=๓๓๔)

| ที่ | การจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ | | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|---|------------------|-------|-------|----------|
| | | \bar{X} | S.D. | | |
| ๑ | ข้าราชการ พนักงานเทศบาลมีการบริการอย่าง สุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจ เมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการ | ๔.๑๖ | ๐.๘๙๔ | มาก | ๒ |
| ๒ | ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรมของเทศบาล | ๔.๑๙ | ๐.๘๓๖ | มาก | ๑ |
| ๓ | การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของ เทศบาล | ๔.๐๔ | ๐.๙๗๐ | มาก | ๓ |
| ๔ | การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล | ๔.๐๑ | ๑.๐๑๖ | มาก | ๔ |
| ภาพรวม | | ๔.๑๐ | ๐.๘๘๙ | มาก | |

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๑๐) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า
ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ ๓ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

จากการศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผ่านทางแบบสอบถามตอนที่ ๓ พบว่า

๑. การจราจรในตลาดเทศบาลตำบลควนขนุนทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน
อปพร.ยืนดูอย่างเดียว

๒. ไม่ค่อยได้รับดูขยะ ทั้ๆที่เทศบาลรณรงค์ถนนปลอดถัง

๓. ถนนบริเวณหน้าตลาดพื้นถนนสกปรก ฝุ่นเยอะ ควรล้างพื้นถนนเพราะรวิ้งเยอะ

๔. อยากให้เทศบาลจัดกิจกรรมให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมให้มากขึ้น

๕. แก้ปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชนส่งผลต่อความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน

๖. อยากให้มีตลาดเปิดท้าย

๗. ที่จอดรถในตลาดไม่เพียงพอ และแก้ไขการจอดรถบริเวณมูมถนน

๘. เทศบาลตำบลควนขนุนควรสร้างเครือข่ายกับส่วนราชการในพื้นที่ของตนเองให้มากและยั่งยืน

๙. แก้ไขปัญหาเสียงตามสาย ไม่ได้ยินข้อมูลข่าวสาร

๑๐. ติดตั้งกล้อง CCTV

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๑,๙๙๗ คน จากข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ กลุ่มตัวอย่าง ๓๓๔ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

การสรุปผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการสรุปผลการศึกษาเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๕.๑ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๒๔.๙ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ และส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๓.๘ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เฉลี่ยคนละ ๒ ครั้ง และใน ๑๐ ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลควนขนุนจัดบริการสาธารณสุขประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในภารกิจงานสาธารณสุข

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = ๔.๑๖$) รองลงมา งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ,งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ($\bar{X} = ๔.๑๓$) ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ,งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = ๔.๑๐$) ,งานโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = ๔.๐๙$) ,งานสาธารณสุข ($\bar{X} = ๔.๐๐$) ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ($\bar{X} = ๓.๘๖$) และอันดับสุดท้าย งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ($\bar{X} = ๓.๘๐$)

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด สำหรับประเด็นอื่น ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๖$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๖$)

๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$)

๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$)

๘) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษ พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. การจราจรในตลาดเทศบาลตำบลควนขนุนทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน อปพร.ยืนดูอย่างเดียว
๒. ไม่ค่อยได้รับดูขยะ ทั้งที่เทศบาลรณรงค์ถนนปลอดถัง
๓. ถนนบริเวณหน้าตลาดพื้นถนนสกปรก ฝุ่นเยอะ ควรล้างพื้นถนนเพราะรวิงเยอะ
๔. อยากให้เทศบาลจัดกิจกรรมให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมให้มากขึ้น
๕. แก้ปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชนส่งผลต่อความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน
๖. อยากให้มีตลาดเปิดท้าย
๗. ที่จอดรถในตลาดไม่เพียงพอ และแก้ไขการจอดรถบริเวณมุมถนน
๘. เทศบาลตำบลควนขนุนควรสร้างเครือข่ายกับส่วนราชการในพื้นที่ของตนเองให้มากและยั่งยืน
๙. แก้ไขปัญหาเสียงตามสาย ไม่ได้ยินข้อมูลข่าวสาร
๑๐. ติดตั้งกล้อง CCTV

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติติก. (๒๕๒๙). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ธารการพิมพ์.
- 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.
- ธานินทร์ 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.

ภาคผนวก ก

(แบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖)

แบบสอบถาม
เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

๑. เพศ

- ๑) ชาย ๒) หญิง

๒. อายุ

- ๑) ๑๓-๒๐ ปี ๒) ๒๑-๒๙ ปี ๓) ๓๐-๓๙ ปี
 ๔) ๔๐-๔๙ ปี ๕) ๕๐-๕๙ ปี ๖) ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. อาชีพ

- ๑) นักเรียน/นักศึกษา ๒) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ๓) รับจ้างทั่วไป
 ๔) เกษตรกร ๕) พนักงานบริษัท ๖) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ๗) อื่นๆ.....

๔. ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ท่านเคยมาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุนหรือไม่

- ๐) ไม่เคย มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม
 ๑) เคย มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม ประมาณ.....ครั้ง

๕. ท่านคิดว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ท่านได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน

ในรายการดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน | <input type="checkbox"/> ๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ |
| <input type="checkbox"/> ๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม | <input type="checkbox"/> ๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ |
| <input type="checkbox"/> ๕) งานการรักษาความปลอดภัยในชุมชน | <input type="checkbox"/> ๖) งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| <input type="checkbox"/> ๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี | <input type="checkbox"/> ๘) งานสาธารณสุข |
| <input type="checkbox"/> ๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย | <input type="checkbox"/> ๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี |

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ควนขนุนอำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านได้อ่านข้อความในแต่ละข้อให้เข้าใจ แล้วโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

ที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นและต้องการอย่างแท้จริง

- ๕ หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
- ๔ หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก
- ๓ หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
- ๒ หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย
- ๑ หมายความว่า ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

| ข้อ | คำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--------------------------------------|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| งานโครงสร้างพื้นฐาน | | | | | | |
| ๑ | ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนหรือทางเท้าเพื่อสัญจรภายในเขตเทศบาล | | | | | |
| ๒ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแล บำรุงรักษา ถนนทางเท้าและระบบระบายน้ำ | | | | | |
| ๓ | ท่านมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ | | | | | |
| ๔ | ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา | | | | | |
| ๕ | ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ | | | | | |
| งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ | | | | | | |
| ๖ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ ผู้ป่วยเอดส์ | | | | | |
| ๗ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี | | | | | |
| ๘ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุน เด็กและเยาวชน | | | | | |
| ๙ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย | | | | | |
| งานการจัดการสิ่งแวดล้อม | | | | | | |
| ๑๐ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลรักษา/ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลควนขนุน | | | | | |
| ๑๑ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะภายในเขตเทศบาล | | | | | |

| ข้อ | คำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) |
| | งานการพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ | | | | | |
| ๑๒ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบการค้าตลาดเทศบาลตำบลควนขนุน | | | | | |
| ๑๓ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ | | | | | |
| | งานการรักษาความปลอดภัยในชุมชน | | | | | |
| ๑๔ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยและสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน | | | | | |
| | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | | | | | |
| ๑๕ | ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย | | | | | |
| | งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี | | | | | |
| ๑๖ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น | | | | | |
| | งานสาธารณสุข | | | | | |
| ๑๗ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อสำคัญในท้องถิ่น | | | | | |
| ๑๘ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน | | | | | |
| ๑๙ | ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัย | | | | | |
| | งานการจัดการศึกษาปฐมวัย | | | | | |
| ๒๐ | ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)ของเทศบาลตำบลควนขนุน | | | | | |
| ๒๑ | ความพร้อมในองค์ความรู้ ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูผู้ดูแลเด็ก | | | | | |
| ๒๒ | การเอาใจใส่เด็กนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก | | | | | |
| ๒๓ | ความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ สำหรับการจัดการเรียนการสอน | | | | | |
| ๒๔ | พัฒนาการของเด็กนักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับวัย | | | | | |

ภาคผนวก ข

(ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

เพศ

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | เพศชาย | ๘๓ | ๒๔.๙ | ๒๔.๙ | ๒๔.๙ |
| | เพศหญิง | ๒๕๑ | ๗๕.๑ | ๗๕.๑ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

อายุ

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ๑๓-๒๐ ปี | ๓๘ | ๑๑.๔ | ๑๑.๔ | ๑๑.๔ |
| | ๒๑-๒๙ ปี | ๒๐ | ๖.๐ | ๖.๐ | ๑๗.๔ |
| | ๓๐-๓๙ ปี | ๙๖ | ๒๘.๗ | ๒๘.๗ | ๔๖.๑ |
| | ๔๐-๔๙ ปี | ๗๓ | ๒๑.๙ | ๒๑.๙ | ๖๘.๐ |
| | ๕๐-๕๙ ปี | ๗๙ | ๒๓.๗ | ๒๓.๗ | ๙๑.๖ |
| | ๖๐ ปีขึ้นไป | ๒๘ | ๘.๔ | ๘.๔ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

อาชีพ

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | นักเรียน/นักศึกษา | ๒๘ | ๘.๔ | ๘.๔ | ๘.๔ |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ๑๘๙ | ๕๖.๖ | ๕๖.๖ | ๖๕.๐ |
| | รับจ้างทั่วไป | ๓๒ | ๙.๖ | ๙.๖ | ๗๔.๖ |
| | เกษตรกร | ๑๙ | ๕.๗ | ๕.๗ | ๘๐.๒ |
| | พนักงานบริษัท | ๑๒ | ๓.๖ | ๓.๖ | ๘๓.๘ |
| | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๔๕ | ๑๓.๕ | ๑๓.๕ | ๙๗.๓ |
| | อื่นๆ | ๙ | ๒.๗ | ๒.๗ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

เคยมาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เคย | ๕๔ | ๑๖.๒ | ๑๖.๒ | ๑๖.๒ |
| | เคย | ๒๘๐ | ๘๓.๘ | ๘๓.๘ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

จำนวนครั้งที่เข้าร่วม

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| จำนวนครั้งที่เข้าร่วม | ๖๗๙ | ๐ | ๑๐ | ๒.๐๓ | ๒.๐๕๕ |
| Valid N (listwise) | ๖๗๙ | | | | |

งานโครงสร้างพื้นฐาน

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๑๙ | ๓๕.๖ | ๓๕.๖ | ๓๕.๖ |
| เลือก | ๒๑๕ | ๖๔.๔ | ๖๔.๔ | ๑๐๐.๐ |
| Total | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๐๒ | ๓๐.๕ | ๓๐.๕ | ๓๐.๕ |
| เลือก | ๒๓๒ | ๖๙.๕ | ๖๙.๕ | ๑๐๐.๐ |
| Total | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๒๙ | ๓๘.๖ | ๓๘.๖ | ๓๘.๖ |
| เลือก | ๒๐๕ | ๖๑.๔ | ๖๑.๔ | ๑๐๐.๐ |
| Total | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๖๖ | ๔๙.๗ | ๔๙.๗ | ๔๙.๗ |
| เลือก | ๑๖๘ | ๕๐.๓ | ๕๐.๓ | ๑๐๐.๐ |
| Total | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๖๕ | ๔๙.๔ | ๔๙.๔ | ๔๙.๔ |
| เลือก | ๑๖๙ | ๕๐.๖ | ๕๐.๖ | ๑๐๐.๐ |
| Total | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๑๖๕ | ๔๙.๔ | ๔๙.๔ | ๔๙.๔ |
| | เลือก | ๑๖๙ | ๕๐.๖ | ๕๐.๖ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๑๒๘ | ๓๘.๓ | ๓๘.๓ | ๓๘.๓ |
| | เลือก | ๒๐๖ | ๖๑.๗ | ๖๑.๗ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานสาธารณสุข

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๘๒ | ๒๔.๖ | ๒๔.๖ | ๒๔.๖ |
| | เลือก | ๒๕๒ | ๗๕.๔ | ๗๕.๔ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๑๘๐ | ๕๓.๙ | ๕๓.๙ | ๕๓.๙ |
| | เลือก | ๑๕๔ | ๔๖.๑ | ๔๖.๑ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

งานการบริหารจัดการที่ดี

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๑๔๗ | ๔๔.๐ | ๔๔.๐ | ๔๔.๐ |
| | เลือก | ๑๘๗ | ๕๖.๐ | ๕๖.๐ | ๑๐๐.๐ |
| Total | | ๓๓๔ | ๑๐๐.๐ | ๑๐๐.๐ | |

\$Services Frequencies

| | Responses | Percent of Cases | |
|---|-----------|------------------|---------|
| | | N | Percent |
| \$Services ^a งานโครงสร้างพื้นฐาน | 215 | 11.0% | 64.4% |
| งานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม | 232 | 11.9% | 69.5% |
| งานจัดการด้านสิ่งแวดล้อม | 205 | 10.5% | 61.4% |
| งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ | 168 | 8.6% | 50.3% |
| งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน | 169 | 8.6% | 50.6% |
| งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 169 | 8.6% | 50.6% |
| งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี | 206 | 10.5% | 61.7% |
| งานสาธารณสุข | 252 | 12.9% | 75.4% |
| งานการจัดการศึกษาปฐมวัย | 154 | 7.9% | 46.1% |
| งานการบริหารจัดการที่ดี | 187 | 9.6% | 56.0% |
| Total | 1,957 | 100.0% | 585.9% |

a. Dichotomy group tabulated at value ๑.

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ

งานโครงสร้างพื้นฐาน

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่๑ | 334 | ๑ | ๕ | ๔.๐๐ | ๑.๐๔๑ |
| ข้อที่๒ | 334 | ๒ | ๕ | ๔.๐๒ | .๙๕๔ |
| ข้อที่๓ | 334 | ๒ | ๕ | ๔.๒๒ | .๗๖๙ |
| ข้อที่๔ | 334 | ๑ | ๕ | ๔.๐๙ | .๙๒๘ |
| ข้อที่๕ | 334 | ๑ | ๕ | ๔.๑๑ | ๑.๐๑๒ |
| Valid N (listwise) | 334 | | | | |

งานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่๖ | 334 | ๒ | ๕ | ๔.๑๖ | .๗๘๓ |
| ข้อที่๗ | 334 | ๓ | ๕ | ๔.๑๓ | .๘๔๔ |
| ข้อที่๘ | 334 | ๓ | ๕ | ๔.๑๙ | .๗๙๖ |
| ข้อที่๙ | 334 | ๒ | ๕ | ๓.๙๕ | .๙๑๙ |
| Valid N (listwise) | 334 | | | | |

งานจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๐ | ๓๓๔ | ๓ | ๕ | ๔.๑๖ | .๘๕๗ |
| ข้อที่ ๑๑ | ๓๓๔ | ๓ | ๕ | ๔.๑๖ | .๘๒๑ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๒ | ๓๓๔ | ๑ | ๕ | ๓.๗๑ | ๑.๐๖๑ |
| ข้อที่ ๑๓ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๓.๘๙ | .๙๔๗ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๔ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๓.๘๖ | .๙๒๗ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๕ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๐ | .๘๖๖ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๖ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๓ | .๙๑๓ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

งานสาธารณสุข.

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่๑๗ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๓.๙๘ | .๙๐๕ |
| ข้อที่๑๘ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๐๔ | .๘๗๑ |
| ข้อที่๑๙ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๓.๙๘ | .๙๓๘ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่๒๐ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๐๗ | .๘๕๑ |
| ข้อที่๒๑ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๙ | .๗๕๘ |
| ข้อที่๒๒ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๖ | .๘๒๑ |
| ข้อที่๒๓ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๓ | .๘๔๔ |
| ข้อที่๒๔ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๓ | .๘๗๙ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

งานการบริหารจัดการที่ดี

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่๒๕ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๖ | .๘๙๔ |
| ข้อที่๒๖ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๙ | .๘๓๖ |
| ข้อที่๒๗ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๐๔ | .๙๗๐ |
| ข้อที่๒๘ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๐๑ | ๑.๐๑๖ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|------------------------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| งานโครงสร้างพื้นฐาน | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๐๙ | .๗๖๘ |
| งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ | ๓๓๔ | ๓ | ๕ | ๔.๑๐ | .๗๗๓ |
| งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม | ๓๓๔ | ๓ | ๕ | ๔.๑๖ | .๘๒๑ |
| งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๓.๘๐ | .๙๘๐ |
| งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๓.๘๖ | .๙๒๗ |
| งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๐ | .๘๖๖ |
| งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๓ | .๙๑๓ |
| งานสาธารณสุข | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๐๐ | .๘๘๓ |
| งานการจัดการศึกษาปฐมวัย | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๓ | .๗๘๑ |
| งานการบริหารจัดการที่ดี | ๓๓๔ | ๒ | ๕ | ๔.๑๐ | .๘๘๙ |
| ภาพรวม | ๓๓๔ | ๓ | ๕ | ๔.๐๕ | .๗๔๐ |
| Valid N (listwise) | ๓๓๔ | | | | |

ภาคผนวก ค

(ข้อมูลจำนวนประชากร)

ข้อมูลจำนวนประชากร งานทะเบียนราษฎร
เมื่อวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

| หมู่ที่ | ชาย | หญิง | รวม |
|---------|-----|-------|-------|
| ๕ | ๒๐๐ | ๒๒๔ | ๔๒๔ |
| ๙ | ๗๑๘ | ๘๕๕ | ๑,๕๗๓ |
| รวม | ๙๑๘ | ๑,๐๗๙ | ๑,๙๙๗ |