รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน
อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

โดย

คณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ และเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ทางคณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลควนขนุนที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลในการดำเนินการครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะกรรมการประเมินผลความพึงพอใจฯ
พฤศจิกายน ๒๕๖๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ, งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการทำนุบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรมประเพณี, งานสาธารณสุข, งานการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน), งานการบริหารจัดการที่ดี และ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๓๓๖ ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามจำนวนชุมชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๒.๕ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๓๗.๕ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๕๐-๕๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๙.๒ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ เฉลี่ยคนละ ๓ ครั้ง และใน ๑๐ ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลควนขนุนจัดบริการสาธารณะ ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในภารกิจงานโครงสร้างพื้นฐาน

๒. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ผลการศึกษาแต่ละส่วนสรุปได้ดังต่อไปนี้

๒.๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๘๗) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ทั้ง ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจาก

ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการบริหารจัดการที่ดี ($\overline{x}$ =๔.๑๓) รองลงมา งานโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{x}$ =๓.๙๖) ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ($\overline{x}$ =๓.๙๒) , งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน($\overline{x}$ =๓.๙๑) ,งานสาธารณสุข($\overline{x}$ =๓.๘๙๖),งานการทำนุบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรมประเพณี ($\overline{x}$ =๓.๘๘), งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ($\overline{x}$ =๓.๘๗),งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ($\overline{x}$ = ๓.๗๓),งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ($\overline{x}$ =๓.๗๒) และอันดับสุดท้ายงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\overline{x}$ =๓.๖๕)

๒.๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๙๖) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ประเด็นแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =๔.๓๑) รองลงมา ประเด็นความสะดวกในการใช้ถนนหรือทางเท้าเพื่อสัญจรภายในเขตเทศบาล ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๔.๑๒), ประเด็นปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๔.๑๒), ประเด็นการดูแลบำรุงถนนและระบบระบายน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๔.๐๕) และประเด็นความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{x}$ =๓.๒๔)

๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๗๒) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๘๗) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓. ๗๓) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๙๑)

๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๖๕) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๘๙)

๘) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๘๙) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๙๒) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๔.๑๓) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

๑. น้ำประปามีหินปูน เทศบาลควรตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเป็นประจำทุกปีและประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาให้ประชาชนทราบ

๒. ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เนื่องจากน้ำประปาของเทศบาลตำบลควนขนุนมีหินปูนทำให้ไม่สามารถดื่มน้ำประปาได้

๓. ประชาชนต้องการให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วม บริเวณถนนควนขนุน-เขาปู่ หน้าร้านสาวเกษตรให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนในการสัญจรไปมาและการค้าขาย ซึ่งปีที่ผ่านมาระยะเวลาในการระบายน้ำให้หมดไปใช้เวลาหลายวันและปัญหาที่เกิดขึ้นก็รุนแรงขึ้นทุกปี

๔. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมสถาบันครอบครัว

๕. ควรมีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง ทุกช่วงอายุไม่ว่าจะเป็นประชาชนวัยทำงาน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เยาวชน

๖. ควรติดตั้งกล้องCCTV บริเวณจุดเสี่ยงภัย

๗. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น

๘. ควรซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกายให้สามารถใช้ได้ตลอด

๙. ควรเน้นกิจกรรมพัฒนาทางด้าน E.Q แก่เด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน

๑๐. ควรควบคุมคุณภาพสินค้าที่ขายในตลาดเทศบาลตำบลควนขนุน

๑๑. ควรเน้นกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้แก่ประชาชน

๑๒. กิจกรรมประเพณีควรจัดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจให้มากขึ้น

๑๓. ควรปรับปรุงเสียงตามสาย โดยเฉพาะชุมชนบ้านหัวควนไม่ได้ยินข่าวประชาสัมพันธ์ของเทศบาล

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	**ข**
สารบัญ	**ฉ**
สารบัญตาราง	**ช**
สารบัญภาพ	**ฌ**
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 และข้อเสนแนะ	
๕.๑ สรุปผลการศึกษา	๒๙
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๓๒
บรรณานุกรม	๓๓
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจฯ	
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามชุมชน ๑๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ๑๕

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ในภาพรวม ๑๙

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน ๒๐

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ๒๑

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ๒๒

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ๒๓

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ๒๓

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒๔

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ๒๕

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข ๒๕

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ๒๖

ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี ๒๗

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑ ความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ขั้น Maslow ๖

ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการศึกษา ๑๐

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานซึ่งเกิดขึ้นมาจากแนวคิดการกระจายอำนาจ ซึ่งโกวิทย์ พวงงาม (๒๕๔๒) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการกระทำมาตรการที่รัฐบาลกลาง หรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่อง ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นหรือโอนภารกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประยูร กาญจนดุล (๒๕๔๔) กล่าวว่า ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นไทย มีอยู่ ๒ ระบบ คือระบบทั่วไป และระบบพิเศษ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีกฎหมายวางระเบียบไว้โดยเฉพาะ

๑. ระบบทั่วไป เป็นระบบที่ใช้ในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัดมีอยู่ ๓ รูปแบบ คือ
-องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
-เทศบาล
-องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ระบบพิเศษ

๒. ระบบพิเศษ ซึ่งใช้เฉพาะในบางท้องถิ่น มี ๒ รูปแบบ คือ
-กรุงเทพมหานคร
-เมืองพัทยา

โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๒ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา ๑๖ ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

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) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล มาตรา ๕๑ เทศบาลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังนี้ ๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม ๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน ๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนคนเจ็บไข้ ๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ๙) เทศพาณิชย์

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ที่ผ่านมา เทศบาลตำบลควนขนุน ได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการในการจัดบริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนว่าแท้จริงแล้วประชาชนในพื้นที่มีความคิดเห็นหรือมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๒. เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

๑.๓ ขอบเขตการของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ใน ๑๐ ภารกิจงานคือ

-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 หรือสถานการณ์ต่างๆ เพื่อสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการพ้นฐานทางร่างกายและจิตใจ ของบุคคลนั้นๆ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี งานสาธารณสุข งานการจัดการศึกษาปฐมวัย และงานการบริหารจัดการที่ดี

เทศบาลตำบลควนขนุน หมายถึง เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

๑. ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๒. สามารถนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชน ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ ๒
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับในบทนี้ ผู้ศึกษานำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและนำเสนอ ดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

๒. ลักษณะของความพึงพอใจ

๓. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ

๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งสามารถนำเสนอได้แต่ละประเด็น

๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

การอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไปทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากภูมิหลัง ประสบการณ์และองค์ความรู้ของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ สามารถประมวลได้

กิติมา ปรีดีดิลก (๒๕๒๙) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคลหนึ่งในทางด้านบวก จะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมากชอบน้อย คือพอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคลนั้นๆ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจและเมื่อความต้องการของบุคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความตึงเครียด จนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

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

วิชาญ ศิลป์วุฒิยา (๒๕๔๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกหรือทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือพอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั่นๆ หรือบุคคลนั้นๆ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความตึงเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

Kotler, (๒๐๐๐ : ๓๖ อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว ๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือเป็นความรู้สึกยินดี หรือผิดหวังของบุคคล จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งที่เขาได้รับ กับความคาดหวังของเขากับสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอ หรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าที่ไม่พอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าก้อเกิดความพึงพอใจ

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

๒.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

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

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจคติที่ยึดต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกรับ ผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับการบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับเกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจมากน้อยก็ได้ถ้าขอยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,๒๕๓๙)

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ามารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน

๒.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ๒ ทฤษฎี คือ

๑. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

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

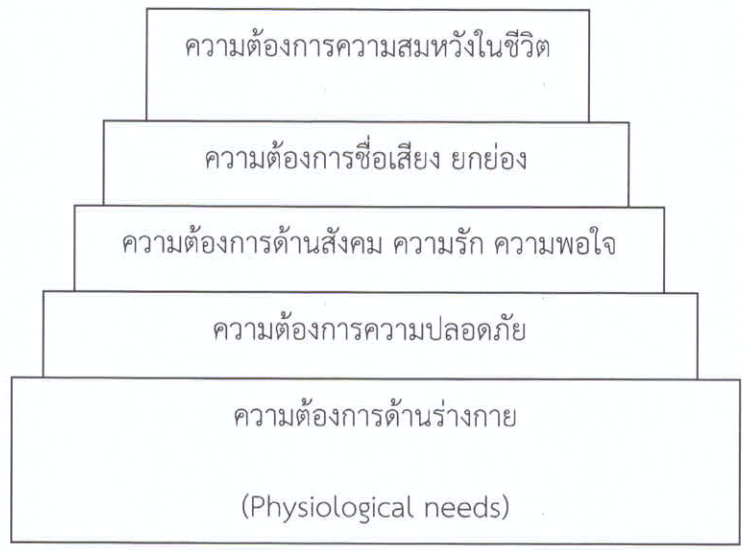
๑. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

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 แสงสุริยันตร์ และคณะ ๒๕๔๗) ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ขั้น ของ Maslow
(ที่มา : สาวิณี แสงสุริยันตร์และคณะ, 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) เป็นความจ้องการที่ตอบสนองความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ ความต้องการนี้ได้แก่ ความต้องการความรัก ต้องการเป็นเจ้าของ และต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ลาภยศสรรเสริญ

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

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

๒.ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุน

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

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

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหากไม่ได้รับการตอบสนองแต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ได้แก่นโยบายการบริการ เทคนิคการควบคุมเงินเดือนความสัมพันธ์ ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงานของฉันส่งปัจจัยในโยบายและการบริหารเทคนิคในการควบคุมงานเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงานความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของทั้งสองปัจจัยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการได้รับตอบสนองและเป็นไปตามลำดับในการแก้ปัญหาเรื่องนี้ เฮอร์เบอร์ก (Herberg) ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการปรับปรุงงาน(JobEnrichmant)เพื่อให้คุณค่าของงานสูงขึ้นและมีปัจจัยเพิ่มขึ้นในตัวงานทำให้งานมีความหมายมากขึ้นมีการยอมรับมีความรับผิดชอบสูงขึ้นและมีผลต่อความ

พึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมากและตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นเกี่ยวพันกับปฏิบัติงานมากกว่างานที่ปฏิบัติดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุจูงใจหรือตัวหนุนกำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้นและที่เรียกว่าองค์ประกอบค้ำจุนนั้นเพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค้ำจุนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบค้ำจุนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจเช่นความสำเร็จใน ปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค้ำจุนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบค้ำจุนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจเช่นความสำเร็จใน งานที่ทำการยกย่องชมเชยในผลงานที่ทำและอื่นๆเป็นองค์ประกอบค้ำจุนให้แก่สมาชิกจะต้องละลึกว่าสิ่งนี้ไม่ใช่เครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวายคนที่ขาดองค์ประกอบ ทางแรงจูงใจยังปฏิบัติงานตามปกติแต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงานเช่นจากครอบครัวงานอดิเรกงานกีฬาเป็นต้นซึ่งเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (๒๕๒๒ : ๑) กล่าวเสริมว่าพูดที่เน้นองค์ประกอบค้ำจุนนัดจะเอางานหลักมาเป็นอาชีพรองหรือเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้ได้อย่างอื่นปัจจัยคำจุไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั่นเองการค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์เบอร์กรปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมยศ นาวีการ,๒๕๒๑;Herzbarg,Banard Synderman,๑๙๕๙:๑๐๖๖) เราคือปัจจัยคำจุย่อยจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณเกิดความไม่พอใจในการทำงานทั้งนี้ปัจจัยคำจุเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำนั่นเองส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คุณเกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือแรงจูงใจคุณให้เกิดความพอใจในการทำมันเท่านั้นดังนั้นข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮอร์เบอร์ก ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

๓. การใช้กำลังความพยายามจะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหมาย) ทฤษฎีความคาดหมายของสมิธ และคุณอื่นๆ (สมยศ นาวีการ , ๒๕๒๑;อ้างถึงใน Smith and Other, ๑๙๘๕: ๑๙๖) ได้เสนอรูปแบบทฤษฎีซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์สามทิศทางระหว่างกำลังความพยายาม (effort) ความพึงพอใจ (satisfactions) และผลตอบแทนจุดสำคัญของรูปแบบความสัมพันธ์อยู่ที่แนวคิดของกำลังความพยายามผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อผลตอบแทนและความพึงพอใจแต่โดยตัวของการปฏิบัติงานจะได้รับอิทธิพลจากกำลังความพยายามเท่านั้นความหมายในทางปฏิบัติของทฤษฎีความคาดหมายนี้ สมิธและแกรมนี่ เน้นถึงงานของฝ่ายบริหารในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการผลตอบแทนซึ่งสามารถสรุปให้เป็นในทางการปฏิบัติหลายอย่างด้วยกันในการจูงใจสมาชิกในองค์กร สมยศ นาวีการ (๒๕๒๑) ดังต่อไปนี้

๓.๑ องค์การควรพัฒนาระเบียบวิธีให้เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงาน

๓.๒ โปรแกรมก็สิ่งจูงใจควรจะถูกกำหนดขึ้นมาโดยผลตอบแทนทางด้านการเงินและผลตอบแทนประเภทอื่นๆนั้นจะต้องผูกพันกับผลปฏิบัติที่ดีของพนักงาน

๓.๓ องค์การควรจะลดผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการให้น้อยที่สุดเช่นอุบัติเหตุเป็นต้นที่พนักงานต้อนรับรู้สิ่งเหล่านี้จะสืบเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานที่ดี

๓.๔ องค์การควรให้หลักประกันว่าพนักงานแต่ละคนจะต้องมีกำลังความพยายามที่จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปได้มากที่สุดตามความคาดหวังโดยการจัดการฝึกอบรมมอบหมายงานที่เหมาะสมของผลการปฏิบัติงาน

๓.๕ ความพอใจที่พนักงานคนใดคนหนึ่งให้ผลลัพธ์ทางด้านความต้องการนั้นองค์การจะต้องนำเข้าพิจารณาเฉพาะผลลัพธ์ที่มีความพอใจสูงเท่านั้นจึงจะนำมาใช้เป็นสิ่งจูงใจ

สรุป ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอร์เบอร์ก ได้ดังนี้

๑. ปัจจัยคำจุจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมยศ นาวีการ,๒๕๒๑) กล่าวคือปัจจัยคำจุจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณไม่พอใจในงานที่ทำ

๒. ปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (๒๕๓๓) ทำการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทพบว่าความพอใจในงานของครูโดยทั่วไปมีความพอใจในงานระดับสูงหากแยกมิติต่างๆ ของความพอใจในงานได้แก่มิติด้านลักษณะงานความก้าวหน้าการบังคับบัญชาและค่าตอบแทนพบว่าครูมีความพอใจในงานสูงทุกมิติยกเว้นมิติด้านค่าตอบแทนส่วนบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานเป็นอย่างดี

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

ณรงค์ สวีแพทย์ (๒๕๓๗) รได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศขั้นต่ำหวานสัญญาบัตรกองบิน ๗๑ กองบินที่ ๔ จังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศขั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางของข้าราชการทหารอากาศฉันต่ำกว่าสัญญาบัตรองค์ประกอบการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบนโยบายและการบริหารสภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ส่วนในองค์ประกอบความสำเร็จของงานเงินเดือนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จิรวัฒน์ อุดมสุด (๒๕๔๐) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีความแตกต่างกันด้านอายุและภูมิลำเนากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสจำนวน ๓๒๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสำเร็จรูป JDI (Job Descriptive index) ในการทดสอบสมมุติฐานผลการวิจัยพบว่าความเท็จพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสพบว่าความพึงพอใจในลักษณะงานทั่วไปและงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันส่วนที่ไม่พึงพอใจในด้านเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันโอกาสในการได้รับเลื่อนตำแหน่งการนิเทศงานและเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามสถิติที่ .๐๕ และด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ และด้านโอกาสจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ที่ระดับ .๐๑ และข้าราชการตำรวจ

สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕และด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

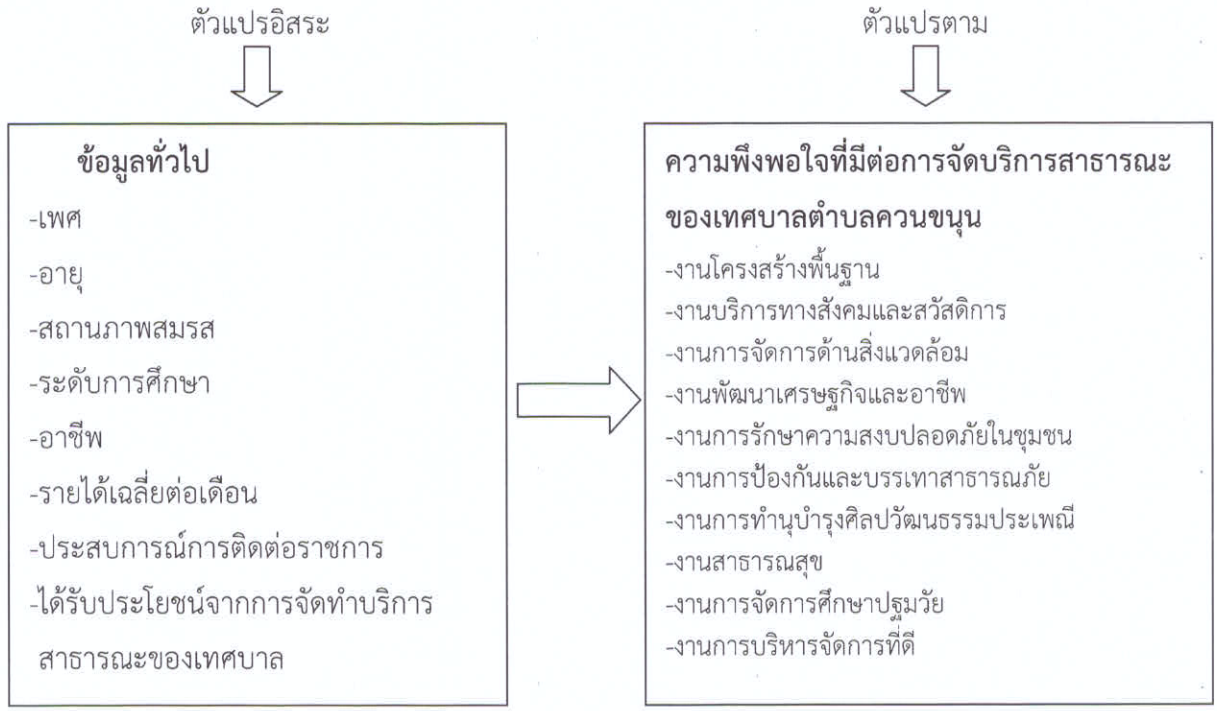
วัฒนา ไกรนุกูล(๒๕๔๐) ได้ศึกษาวิจัยวันของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ขวัญของข้าราชการที่มีคุณวุฒิต่างกัน โดยภาพรวมและปัจจัยด้านสภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภั ยและด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันโดยภาพรวมและรายปัจจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศ มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าวหลายท่านอาทิเช่น

Vickstrorm (สมนึก มีแสง,๒๕๓๐;อ้างถึงใน Vickstrom,๑๙๗๑ :๑๒๔๙) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูเลยหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ เหล่านี้กับ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอนและตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน ๓๗๓ คน ในโรงเรียนมัธยมและวิทยาลัยชัสกาทุน โดยใช้วิธีให้ครูบอกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่าสิ่งที่ทำให้กูเกิดความพึงพอใจสูงสุดสี่อย่างแรก ได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จลักษณะของงานที่ทำความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ ตัวแปรอื่นๆ เป็นต้นว่า เพศ และตำแหน่งที่สัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสติติกับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

๒.๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้าง ต้นผู้ศึกษาได้กำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา กล่าวคือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การติดต่อข้าราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ดังแสดงในภาพที่



ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษา เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามหลักวิชาการ ผู้ศึกษานำเสนอถึงรูปแบบของการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละหัวข้อปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ รูปแบบของการศึกษา

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดประเด็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบของการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งจากข้อมูลของสำนักทะเบียนอำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ พบว่า มีจำนวน ๒,๐๘๓ คน ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๔๙) ดังนี้

$$n = \frac{N}{๑+N(e)^{๒}}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนประชากร จำนวน ๕,๑๙๑ คน เป็นขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาและการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ ๕% หรือ ๐.๐๕ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาครั้งนี้ สามารถแสดงตามสูตรการคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร $n = \frac{N}{๑+N(e)^{๒}}$

$$= \frac{๒,๐๘๓}{๑+๒,๐๘๓(๐.๐๕)^{๒}}$$

$$= \frac{๒,๐๘๓}{๑+๒,๐๘๓(๐.๐๐๒๕)}$$

$$= \frac{๒,๐๘๓}{๑+๕.๒๑}$$

$$= \frac{๒,๐๘๓}{๖.๒๑}$$

= ๓๓๕.๔๓ หรือ ๓๓๖

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน ๓๓๖ ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การสุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามชุมชน

ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
๑	ชุมชนหลังที่ว่าการอำเภอ	๔๑๗	๒๐	๖๗
๒	ชุมชนหน้าตลาด	๙๓๖	๔๕	๑๕๑
๓	ชุมชนหลังวัดสุวรรณวิชัย	๓๕๒	๑๗	๕๗
๔	ชุมชนบ้านหัวควน	๓๗๘	๑๘	๖๑
	รวม	**๒,๐๘๓**	**๑๐๐**	**๓๓๖**

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาประมวลผล สำหรับแบบสอบถามผู้ศึกษาบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม ได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งคำถามมีทั้งหมด ๘ ข้อ เป็นคำถามในลักษณะปลายปิด คือการเลือกคำตอบ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สำหรับตอนที่ ๒ นี้ผู้ศึกษาทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ จำนวน ๑๐ ภารกิจงาน ประกอบด้วย

-งานโครงสร้างพื้นฐาน
-งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ
-งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
-งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

-งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
-งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
-งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
-งานสาธารณสุข
-งานการจัดการศึกษาปฐมวัย
-งานการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับในตอนที่ ๒ ผู้ศึกษาจะประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ 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 ต้องการทราบข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน 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 สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจเป็นต้น

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้ทั้ง ๔ ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ผ่านทางแบบสอบถามจำนวน ๓๓๖ ตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและแยกประเภทของข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๒ วิธีตามประเภทของข้อมูล คือ

๑. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒

๒. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๓ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด แล้วดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา โดยอาศัยหลักตรรกะ และเขียนสรุปเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สถิติที่ใช้ $(\overline{X})$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ซึ่งเกณฑ์การประเมิน ผู้ศึกษาแบ่งตามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เป็น ๕ ระดับ โดยคำนวณช่วงห่างระหว่างระดับจาก

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

ช่วงห่างระหว่างระดับ $= \dfrac{(๕-๑)}{๕} =$ ๐.๘๐

เพราะฉะนั้นค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน 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 เป็นการนำเสนอเกี่ยวสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่สองเป็นการอธิบายการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ และในส่วนที่สามเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๔.๒ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ตอนที่ ๓ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๘ ประเด็น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การติดต่อราชการ และได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๒ ดังนี้

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑	**เพศ**		
	ชาย	๑๒๖	๓๗.๕
	หญิง	๒๑๐	๖๒.๕
	รวม	**๓๓๖**	**๑๐๐.๐**

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๒	**อายุ**		
	๑๓-๒๐ ปี	๑๕	๔.๕
	๒๑-๒๙ ปี	๕๒	๑๕.๕
	๓๐-๓๙ ปี	๕๑	๑๕.๒
	๔๐-๔๙ ปี	๗๗	๒๒.๙
	๕๐-๕๙ ปี	๗๘	๒๓.๒
	๖๐ ปีขึ้นไป	๖๓	๑๘.๘
	รวม	**๓๓๖**	**๑๐๐.๐**
๓	**สถานภาพสมรส**		
	โสด	๑๐๕	๓๑.๒
	สมรส	๑๙๘	๕๘.๙
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๓๓	๙.๘
	รวม	**๓๓๖**	**๑๐๐.๐**
๔	**ระดับการศึกษา**		
	ประถมศึกษา	๕๕	๑๖.๔
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๙	๑๗.๖
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๖	๑๖.๗
	อนุปริญญา/ปวส.	๔๙	๑๔.๖
	ปริญญาตรี	๑๐๑	๓๐.๑
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑๖	๔.๘
	รวม	**๓๓๖**	**๑๐๐.๐**
๕	**อาชีพ**		
	นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๔.๕
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๑๕	๓๔.๒
	รับจ้างทั่วไป	๙๑	๒๗.๑
	เกษตรกร	๒๕	๗.๔
	พนักงานบริษัท	๒๑	๖.๒
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๕.๔
	อื่นๆ	๕๑	๑๕.๒
	รวม	**๓๓๖**	**๑๐๐.๐**

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๖	**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**		
	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๖๗	๑๙.๙
	๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๐	๓๕.๗
	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๖๖	๑๙.๖
	๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๓๗	๑๑.๐
	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๔๖	๑๓.๗
	รวม	**๓๓๖**	**๑๐๐.๐**
๗	**ประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐**		
	ไม่เคย มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม	๗๐	๒๐.๘
	เคย มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม	๒๖๖	๗๙.๒
	จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม ๑,๒๓๖ ครั้ง เฉลี่ยคนละ ๓ ครั้ง		
	รวม	**๓๓๖**	**๑๐๐.๐**
๘	**การได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ**		
	-งานโครงสร้างพื้นฐาน	๓๓๖	๑๘.๔
	-งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ	๒๐๑	๑๑.๐
	-งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	๒๒๓	๑๒.๒
	-งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ	๑๒๕	๖.๘
	-งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	๑๙๖	๑๐.๗
	-งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๒๙	๗.๑
	-งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	๑๔๕	๗.๙
	-งานสาธารณสุข	๒๑๘	๑๑.๙
	-งานการจัดการศึกษาปฐมวัย	๑๐๓	๕.๖
	-งานการบริหารจัดการที่ดี	๑๕๒	๘.๓
	รวม	**๑,๘๒๘**	**๑๐๐.๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๒.๕ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๓๗.๕ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๕๐-๕๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗ และส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๙.๒ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ เฉลี่ยคนละ ๓ ครั้ง

นอกจากนี้จากการสอบถามในประเด็นการได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ, งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการทำนุบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรมประเพณี, งานสาธารณสุข, งานการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน), งานการบริหารจัดการที่ดี พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๑๘.๔ ได้รับประโยชน์จากงานโครงสร้างพื้นฐาน มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ ๑๒.๒ ได้รับประโยชน์จากงานจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๑๑.๙ ได้รับประโยชน์จากงานสาธารณสุข ร้อยละ ๑๑ ได้รับประโยชน์จากงานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๑๐.๗ ได้รับประโยชน์จากงานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ร้อยละ ๘.๓ ได้รับประโยชน์จากงานการบริหารจัดการที่ดี ร้อยละ ๗.๙ ได้รับประโยชน์จากงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ร้อยละ ๗.๑ ได้รับประโยชน์จากงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๖.๘ ได้รับประโยชน์จากงานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ และน้อยที่สุด ร้อยละ ๕.๖ ได้รับประโยชน์จากงานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน จำนวน ๑๐ ภารกิจงาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ,งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ,งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ,งานสาธารณสุข ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย , งานการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับในการนำเสนอผลการศึกษา ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบของตารางและแสดงค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยทำการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ 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.๒๕๖๐ ครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในภาพรวม ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๓ ดังนี้

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ในภาพรวม

(n = ๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	งานโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๙๖	๐.๖๓	มาก	๒
๒	งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ	๓.๗๒	๐.๘๘	มาก	๙
๓	งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	๓.๘๗	๐.๘๑	มาก	๗
๔	งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ	๓.๗๓	๐.๙๒	มาก	๘
๕	งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	๓.๙๑	๐.๙๘	มาก	๔
๖	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓.๖๕	๐.๘๕	มาก	๑๐
๗	งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	๓.๘๘	๐.๙๒	มาก	๖
๘	งานสาธารณสุข	๓.๘๙	๐.๘๒	มาก	๕
๙	งานการจัดการศึกษาปฐมวัย	๓.๙๒	๐.๘๒	มาก	๓
๑๐	งานการบริหารจัดการที่ดี	๔.๑๓	๐.๖๙	มาก	๑
	ภาพรวม	**๓.๘๗**	**๐.๗๑**	**มาก**	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =๓.๘๗)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ทั้ง ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{x}$ =๔.๑๓) รองลงมา งานโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x}$ =๓.๙๖) ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ($\bar{x}$ =๓.๙๒) , งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน($\bar{x}$ =๓.๙๑) ,งานสาธารณสุข($\bar{x}$ =๓.๘๙๖),งานการทำนุบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรมประเพณี ($\bar{x}$ =๓.๘๘), งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}$ =๓.๘๗),งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ($\bar{x}$ =๓.๗๓),งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ($\bar{x}$ =๓.๗๒) และอันดับสุดท้ายงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$ =๓.๖๕)

๒) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

๒.๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๔ ดังนี้

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนหรือทางเท้า เพื่อสัญจรภายในเขตเทศบาล	๔.๑๒	๐.๙๑	มาก	๒
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแล บำรุง ถนนและระบบระบายน้ำ	๔.๐๕	๐.๙๕	มาก	๔
๓	ท่านมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ	๔.๓๑	๐.๗๒	มากที่สุด	๑
๔	ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา	๓.๒๔	๐.๗๖	ปานกลาง	๕
๕	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ	๔.๑๒	๐.๘๖	มาก	๓
	ภาพรวม	**๓.๙๖**	**๐.๖๓**	**มาก**	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =๓.๙๖) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ประเด็นแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =๔.๓๑) รองลงมา ประเด็นความสะดวกในการใช้ถนนหรือทางเท้าเพื่อสัญจรภายในเขตเทศบาล ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =๔.๑๒), ประเด็นปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =๔.๑๒), ประเด็นการดูแลบำรุงถนนและระบบระบายน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =๔.๐๕) และประเด็นความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =๓.๒๔)

๒.๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๕ ดังนี้

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ	๓.๙๐	๐.๙๒	มาก	๑
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ผู้พิการ	๓.๘๕	๑.๐๒	มาก	๒
๓	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ผู้ป่วยเอดส์	๓.๔๓	๑.๑๙	มาก	๖
๔	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี	๓.๗๔	๐.๙๕	มาก	๔
๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเด็กและเยาวชน	๓.๘๒	๐.๘๘	มาก	๓
๖	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย	๓.๖๔	๑.๐๖	มาก	๕
	ภาพรวม	**๓.๗๒**	**๐.๘๘**	**มาก**	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๗๒) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๖ ดังนี้

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๖๔	๑.๐๑	มาก	๔
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลรักษา/ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลควนขนุน	๓.๗๙	๐.๙๑	มาก	๓
๓	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์	๓.๙๙	๐.๘๓	มาก	๒
๔	ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะภายในเขตเทศบาล	๔.๐๖	๐.๙๑	มาก	๑
	ภาพรวม	**๓.๘๗**	**๐.๘๑**	**มาก**	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๘๗) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๗ ดังนี้

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบการค้าตลาดเทศบาลตำบลควนขนุน	๓.๙๘	๐.๘๒	มาก	๑
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาล	๓.๖๖	๑.๐๙	มาก	๒
๓	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่	๓.๕๘	๑.๑๔	มาก	๓
	ภาพรวม	**๓.๗๓**	**๐.๙๒**	**มาก**	

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓. ๗๓) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๘ ดังนี้

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยและสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน	๓.๙๑	๐.๙๘	มาก	๑
	ภาพรวม	**๓.๙๑**	**๐.๙๘**	**มาก**	

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๙๑)

๒.๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๙ ดังนี้

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย	๓.๖๙	๐.๘๗	มาก	๑
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการเสริมสร้างมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน	๓.๖๒	๐.๙๓	มาก	๒
	ภาพรวม	**๓.๖๕**	**๐.๘๕**	**มาก**	

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๖๕) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๐ ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น	๓.๘๙	๐.๙๒	มาก	๑
	ภาพรวม	**๓.๘๙**	**๐.๙๒**	**มาก**	

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓. ๘๙)

๒.๘) งานสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการแก่ประชาชน	๓.๘๘	๐.๘๘	มาก	๓
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อสำคัญในท้องถิ่น	๓.๙๐	๐.๘๕	มาก	๒
๓	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัย	๓.๙๑	๐.๘๗	มาก	๑
๔	ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน	๓.๘๘	๐.๘๘	มาก	๔
	ภาพรวม	**๓.๘๙**	**๐.๘๒**	**มาก**	

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๘๙) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๒ ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ของเทศบาลตำบลควนขนุน	๓.๙๔	๐.๘๔	มาก	๑
๒	ความพร้อมในองค์ความรู้ ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูผู้ดูแลเด็ก	๓.๙๑	๐.๘๓	มาก	๕
๓	ความเพียงพอของครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุนในปัจจุบัน	๓.๙๓	๐.๘๗	มาก	๒
๔	การเอาใจใส่เด็กนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก	๓.๙๓	๐.๘๗	มาก	๓
๕	ความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ สำหรับการจัดการเรียนการสอน	๓.๙๐	๐.๘๗	มาก	๖
๖	พัฒนาการของเด็กนักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับวัย	๙.๙๒	๐.๘๙	มาก	๔
	ภาพรวม	**๓.๙๒**	**๐.๘๒**	**มาก**	

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๙๒) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๓ ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี

(n=๓๓๖)

ที่	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน	ระดับความพึงพอใจ $\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
๑	ข้าราชการ พนักงานเทศบาลมีการบริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจเมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการ	๔.๒๖	๐.๗๒	มากที่สุด	๑
๒	ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล	๔.๑๓	๐.๗๑	มาก	๒
๓	การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล	๔.๑๐	๐.๗๖	มาก	๓
๔	การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล	๔.๐๓	๐.๘๙	มาก	๔
	ภาพรวม	**๔.๑๓**	**๐.๖๙**	**มาก**	

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๔.๑๓) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ ๓ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

จากการศึกษาข้อเสนอข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผ่านทางแบบสอบถามตอนที่ ๓ พบว่า

๑. น้ำประปามีหินปูน เทศบาลควรตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเป็นประจำทุกปีและประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาให้ประชาชนทราบ

๒. ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เนื่องจากน้ำประปาของเทศบาลตำบลควนขนุนมีหินปูนทำให้ไม่สามารถดื่มน้ำประปาได้

๓. ประชาชนต้องการให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วม บริเวณถนนควนขนุน-เขาปู่ หน้าร้านสาวเกษตรให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนในการสัญจรไปมาและการค้าขาย ซึ่งปีที่ผ่านมาระยะเวลาในการระบายน้ำให้หมดไปใช้เวลาหลายวันและปัญหาที่เกิดขึ้นก็รุนแรงขึ้นทุกปี

๔. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมสถาบันครอบครัว

๕. ควรมีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง ทุกช่วงอายุไม่ว่าจะเป็นประชาชนวัยทำงาน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เยาวชน

๖. ควรติดตั้งกล้องCCTV บริเวณจุดเสี่ยงภัย

๗. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น

๘. ควรซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกายให้สามารถใช้ได้ตลอด

๙. ควรเน้นกิจกรรมพัฒนาทางด้าน E.Q แก่เด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน

๑๐. ควรควบคุมคุณภาพสินค้าที่ขายในตลาดเทศบาลตำบลควนขนุน

๑๑. ควรเน้นกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้แก่ประชาชน

๑๒. กิจกรรมประเพณีควรจัดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจให้มากขึ้น

๑๓. ควรปรับปรุงเสียงตามสาย โดยเฉพาะชุมชนบ้านหัวควนไม่ได้ยินข่าวประชาสัมพันธ์ของเทศบาล

บทที่ ๕
สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๓๓๖ ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

การสรุปผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการสรุปผลการศึกษาเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๖๒.๕ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๓๗.๕ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๕๐-๕๙ ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๙.๒ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ เฉลี่ยคนละ ๓ ครั้ง และใน ๑๐ ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลควนขนุนจัดบริการสาธารณะ ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในภารกิจงานโครงสร้างพื้นฐาน

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๘๗)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ทั้ง ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการบริหารจัดการที่ดี ($\overline{x}$ =๔.๑๓) รองลงมา งานโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{x}$ =๓.๙๖) ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ($\overline{x}$ =๓.๙๒) , งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน($\overline{x}$ =๓.๙๑) ,งานสาธารณสุข($\overline{x}$ =๓.๘๙๖),

งานการทำนุบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรมประเพณี ($\overline{x}$ =๓.๘๘), งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ($\overline{x}$ =๓.๘๗), งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ($\overline{x}$ =๓.๗๓),งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ($\overline{x}$ =๓.๗๒) และอันดับสุดท้ายงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\overline{x}$ =๓.๖๕)

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๙๖) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ประเด็นแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{x}$ =๔.๓๑) รองลงมา ประเด็นความสะดวกในการใช้ถนนหรือทางเท้าเพื่อสัญจรภายในเขตเทศบาล ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๔.๑๒), ประเด็นปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๔.๑๒), ประเด็นการดูแลบำรุงถนนและระบบระบายน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๔.๐๕) และประเด็นความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{x}$ =๓.๒๔)

๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๗๒) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓.๘๗) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓. ๗๓) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ =๓. ๙๑)

๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๖๕) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๘๙)

๘) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๘๙) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓. ๙๒) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๔.๑๓) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. น้ำประปามีหินปูน เทศบาลควรตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเป็นประจำทุกปีและประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาให้ประชาชนทราบ

๒. ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เนื่องจากน้ำประปาของเทศบาลตำบลควนขนุนมีหินปูนทำให้ไม่สามารถดื่มน้ำประปาได้

๓. ประชาชนต้องการให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วม บริเวณถนนควนขนุน-เขาปู่ หน้าร้านสาวเกษตรให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนในการสัญจรไปมาและการค้าขาย ซึ่งปีที่ผ่านมาระยะเวลาในการระบายน้ำให้หมดไปใช้เวลาหลายวันและปัญหาที่เกิดขึ้นก็รุนแรงขึ้นทุกปี

๔. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมสถาบันครอบครัว

๕. ควรมีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพอย่างต่อเนื่อง ทุกช่วงอายุไม่ว่าจะเป็นประชาชนวัยทำงาน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เยาวชน

๖. ควรติดตั้งกล้องCCTV บริเวณจุดเสี่ยงภัย

๗. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น

๘. ควรซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกายให้สามารถใช้ได้ตลอด

๙. ควรเน้นกิจกรรมพัฒนาทางด้าน E.Q แก่เด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน

๑๐. ควรควบคุมคุณภาพสินค้าที่ขายในตลาดเทศบาลตำบลควนขนุน

๑๑. ควรเน้นกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้แก่ประชาชน

๑๒. กิจกรรมประเพณีควรจัดกิจกรรมให้มีความน่าสนใจให้มากขึ้น

๑๓. ควรปรับปรุงเสียงตามสาย โดยเฉพาะชุมชนบ้านหัวควนไม่ได้ยินข่าวประชาสัมพันธ์ของเทศบาล

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีดิลก. (๒๕๒๙). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.

เกรียงไกร มุสิกะวงษ์. (๒๕๓๑). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาลัยพละศึกษา 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 กาญจนดุล. (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.๒๕๖๐)

ลำดับที่.....

แบบสอบถาม
เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงใน ☐ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

๑. เพศ

☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง ๑.....

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 ๒.....

๓. สถานภาพสมรส

☐ ๑) โสด ☐ ๒) สมรส ☐ ๓) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ๓.....

๔. ระดับการศึกษา

☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ๔) อนุปริญญา/ปวส. ☐ ๕) ปริญญาตรี ☐ ๖) สูงกว่าปริญญาตรี ๔.....

๕. อาชีพ

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

๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๖.....

☐ ๑) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ☐ ๒) ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท
☐ ๓) ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ☐ ๔) ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท
☐ ๕) มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

๗. ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙-๓๐ กันยายน ๒๕๖๐) ๗.....
ท่านเคยมาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุนหรือไม่

☐ ๐) **ไม่เคย** มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม
☐ ๑) **เคย** มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม ประมาณ.....ครั้ง

๘. ท่านคิดว่าท่านได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ๘.....
ในรายการดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน ☐ ๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ
☐ ๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ☐ ๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ
☐ ๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ☐ ๖) งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
☐ ๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ☐ ๘) งานสาธารณสุข
☐ ๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ☐๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนอำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

<u>คำชี้แจง</u> 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						๑.....
๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแล บำรุง ถนนและระบบระบายน้ำ						๒.....
๓	ท่านมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ						๓.....
๔	ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา						๔.....
๕	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ						๕.....
	งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ						
๖	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ						๖.....
๗	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ผู้พิการ						๗.....

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๘	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ ผู้ป่วยเอดส์						๘.....
๙	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี						๙.....
๑๐	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเด็กและเยาวชน						๑๐.....
๑๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย						๑๑.....
	งานการจัดการสิ่งแวดล้อม						
๑๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						๑๒.....
๑๓	ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลรักษา/ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลควนขนุน						๑๓.....
๑๔	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์						๑๔.....
๑๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะภายในเขตเทศบาล						๑๕.....
	งานการพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ						
๑๖	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบการค้าตลาดเทศบาลตำบลควนขนุน						๑๖.....
๑๗	ท่านมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาล						๑๗.....
๑๘	ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่						๑๘.....
	งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน						
๑๙	ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยและสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน						๑๙.....

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
๒๐	ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย						๒๐.....
๒๑	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการเสริมสร้างมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน						๒๑.....
	งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี						
๒๒	ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น						๒๒.....
	งานสาธารณสุข						
๒๓	ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการแก่ประชาชน						๒๓.....
๒๔	ท่านมีความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อสำคัญในท้องถิ่น						๒๔.....
๒๕	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัย						๒๕.....
๒๖	ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน						๒๖.....
	งานการจัดการศึกษาปฐมวัย						
๒๗	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ของเทศบาลตำบลควนขนุน						๒๗.....
๒๘	ความพร้อมในองค์ความรู้ ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูผู้ดูแลเด็ก						๒๘.....
๒๙	ความเพียงพอของครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุนในปัจจุบัน						๒๙.....
๓๐	การเอาใจใส่เด็กนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก						๓๐.....
๓๑	ความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ สำหรับการจัดการเรียนการสอน						๓๑.....
๓๒	พัฒนาการของเด็กนักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับวัย						๓๒.....

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
	งานการบริหารจัดการที่ดี					
๓๓	ข้าราชการ พนักงานเทศบาลมีการบริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจเมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการ					
๓๔	ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล					
๓๕	การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล					
๓๖	การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล					

๓๓.....

๓๔.....

๓๕.....

๓๖.....

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ

เทศบาลตำบลควนขนุน.

ภาคผนวก ข

(ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เพศชาย	126	37.5	37.5	37.5
	เพศหญิง	210	62.5	62.5	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13-20 ปี	15	4.5	4.5	4.5
	21-29 ปี	52	15.5	15.5	19.9
	30-39 ปี	51	15.2	15.2	35.1
	40-49 ปี	77	22.9	22.9	58.0
	50-59 ปี	78	23.2	23.2	81.2
	60 ปีขึ้นไป	63	18.8	18.8	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	105	31.2	31.2	31.2
	สมรส	198	58.9	58.9	90.2
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	33	9.8	9.8	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

การศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา	55	16.4	16.4	16.4
	มัธยมศึกษาตอนต้น	59	17.6	17.6	33.9
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	16.7	16.7	50.6
	อนุปริญญา/ปวส.	49	14.6	14.6	65.2
	ปริญญาตรี	101	30.1	30.1	95.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.8	4.8	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	นักเรียน/นักศึกษา	15	4.5	4.5	4.5
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	115	34.2	34.2	38.7
	รับจ้างทั่วไป	91	27.1	27.1	65.8
	เกษตรกร	25	7.4	7.4	73.2
	พนักงานบริษัท	21	6.2	6.2	79.5
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	5.4	5.4	84.8
	อื่นๆ	51	15.2	15.2	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 5,000 บาท	67	19.9	19.9	19.9
	5,000-10,000 บาท	120	35.7	35.7	55.7
	10,001-15,000 บาท	66	19.6	19.6	75.3
	15,001-20,000 บาท	37	11.0	11.0	86.3
	มากกว่า 20,000 บาท	46	13.7	13.7	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

เคยมาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เคย	70	20.8	20.8	20.8
	เคย	266	79.2	79.2	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
จำนวนครั้งที่เข้าร่วม	1236	1	20	3.68	4.670
Valid N (listwise)	1236				

งานโครงสร้างพื้นฐาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เลือก	336	100.0	100.0	100.0

งานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	135	40.2	40.2	40.2
	เลือก	201	59.8	59.8	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

งานจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	113	33.6	33.6	33.6
	เลือก	223	66.4	66.4	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	211	62.8	62.8	62.8
	เลือก	125	37.2	37.2	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	140	41.7	41.7	41.7
	เลือก	196	58.3	58.3	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	207	61.6	61.6	61.6
	เลือก	129	38.4	38.4	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	191	56.8	56.8	56.8
	เลือก	145	43.2	43.2	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

งานสาธารณสุข

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	118	35.1	35.1	35.1
	เลือก	218	64.9	64.9	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	233	69.3	69.3	69.3
	เลือก	103	30.7	30.7	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

งานการบริหารจัดการที่ดี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เลือก	184	54.8	54.8	54.8
	เลือก	152	45.2	45.2	100.0
	Total	336	100.0	100.0	

$Service Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
$Service[a]	งานโครงสร้างพื้นฐาน	336	18.4%	100.0%
	งานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม	201	11.0%	59.8%
	งานจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	223	12.2%	66.4%
	งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ	125	6.8%	37.2%
	งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	196	10.7%	58.3%
	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	129	7.1%	38.4%
	งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	145	7.9%	43.2%
	งานสาธารณสุข	218	11.9%	64.9%
	งานการจัดการศึกษาปฐมวัย	103	5.6%	30.7%
	งานการบริหารจัดการที่ดี	152	8.3%	45.2%
Total		1828	100.0%	544.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

งานโครงสร้างพื้นฐาน

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อที่1	336	1	5	4.12	.914
ข้อที่2	336	1	5	4.05	.953
ข้อที่3	336	2	5	4.31	.720
ข้อที่4	336	2	5	3.24	.760
ข้อที่5	336	1	5	4.12	.865
รวมงานโครงสร้างพื้นฐาน	336	2.00	5.00	3.9679	.63107
Valid N (listwise)	336				

งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อที่6	336	1	5	3.90	.920
ข้อที่7	336	1	5	3.85	1.022
ข้อที่8	336	1	5	3.43	1.198
ข้อที่9	336	1	5	3.74	.951
ข้อที่10	336	1	5	3.82	.881
ข้อที่11	336	1	5	3.64	1.065
รวมงานบริการทางสังคมและสวัสดิการ	336	1.00	5.00	3.7273	.88632
Valid N (listwise)	336				

งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อที่20	336	2	5	3.69	.874
ข้อที่21	336	2	5	3.62	.935
รวมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	336	2.00	5.00	3.6562	.85875
Valid N (listwise)	336				

งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อที่ 22	336	2	5	3.89	.929
Valid N (listwise)	336				

งานสาธารณสุข

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อที่23	336	2	5	3.88	.889
ข้อที่24	336	2	5	3.90	.851
ข้อที่25	336	2	5	3.91	.876
ข้อที่26	336	2	5	3.88	.889
รวมงานสาธารณสุข	336	2.00	5.00	3.8943	.82181
Valid N (listwise)	336				

งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อที่27	336	2	5	3.94	.849
ข้อที่28	336	2	5	3.91	.835
ข้อที่29	336	2	5	3.93	.871
ข้อที่30	336	2	5	3.93	.871
ข้อที่31	336	2	5	3.90	.877
ข้อที่32	336	2	5	3.92	.891
รวมงานการจัดการศึกษาปฐมวัย	336	2.00	5.00	3.9206	.82367
Valid N (listwise)	336				

งานการบริหารจัดการที่ดี

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ข้อที่33	336	3	5	4.26	.720
ข้อที่34	336	3	5	4.13	.714
ข้อที่35	336	3	5	4.10	.762
ข้อที่36	336	2	5	4.03	.896
รวมงานการบริหารจัดการที่ดี	336	2.75	5.00	4.1317	.69831
Valid N (listwise)	336				

รวมงานบริการสาธารณะ

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
รวมงานโครงสร้างพื้นฐาน	336	2.00	5.00	3.9679	.63107
รวมงานบริการทางสังคมและสวัสดิการ	336	1.00	5.00	3.7273	.88632
รวมงานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	336	1.50	5.00	3.8713	.81953
รวมงานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ	336	1.00	5.00	3.7381	.92480
รวมงานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	336	1.00	5.00	3.9137	.98116
รวมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	336	2.00	5.00	3.6562	.85875
รวมงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	336	2.00	5.00	3.8899	.92869
รวมงานสาธารณสุข	336	2.00	5.00	3.8943	.82181
รวมงานการจัดการศึกษาปฐมวัย	336	2.00	5.00	3.9206	.82367
รวมงานการบริหารจัดการที่ดี	336	2.75	5.00	4.1317	.69831
รวมงานบริการสาธารณะ	336	2.02	5.00	3.8711	.71260
Valid N (listwise)	336				