

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ, งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการทุนบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรมประเพณี, งานสาธารณสุข, งานการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน), งานการบริหารจัดการที่ดี และ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ตัวแทนครัวเรือนตามกลุ่มโซนที่อาศัยอยู่จริงในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒๒ โซน จากการสำรวจจำนวนครัวเรือน เมื่อวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๒ จำนวน ๖๘๒ ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่าง ๒๕๒ ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามกลุ่มโซนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้

#### ๑. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๖ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๔๔ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุ ๖๐ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗ กลุ่มโซนที่ ๘ มีจำนวนตัวแทนครัวเรือนตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๑ และส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๑ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เฉลี่ยคนละ ๒ ครั้ง และใน ๑๐ ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลควนขนุนจัดบริการสาธารณะ ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในภารกิจงานโครงสร้างพื้นฐาน

## ๒. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

ผลการศึกษาแต่ละส่วนสรุปได้ดังต่อไปนี้

### ๒.๑) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๘$ )

และเมื่อพิจารณาในระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานการบริหารจัดการที่ดี ( $\bar{X} = ๓.๗๐$ ) รองลงมา งานโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = ๓.๖๘$ ), งานการทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ( $\bar{X} = ๓.๖๔$ ), งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ( $\bar{X} = ๓.๖๑$ ), งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ( $\bar{X} = ๓.๕๖$ ) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ( $\bar{X} = ๓.๕๓$ ), งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = ๓.๕๓$ ), งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = ๓.๕๓$ ), งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ ) และอันดับสุดท้าย งานสาธารณสุข ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ )

### ๒.๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

#### ๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๘$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๖$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๓$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๓$ )

#### ๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๓$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๗) งานการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๔$ )

#### ๘) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๗๐$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

### โซนที่ ๑

- คณะผู้บริหารควรลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อรับรู้ปัญหาของชุมชน
- แก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสียในคลองท่าแนะ
- ควรติดป้ายบอกราคาสินค้าโดยเฉพาะตลาดสด
- แก้ไขปัญหาจราจรติดขัดตามแนวกำแพงวัดสุวรรณวิชัย บางครั้งจะมีรถขนสินค้าจอดขนสินค้าทั้ง ๒ ข้างถนน ทำให้การจราจรติดขัด
- ควรเปิดรายการหนูน้อยคู้ขาวผ่านเสียงตามสายของเทศบาลเพื่อประชาชนจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ๑ ด้วย

### โซนที่ ๓

- ภาพรวมการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนอยู่ในเกณฑ์ดี
- ควรตัดแต่ง กิ่งไม้ ต้นไม้ ริมถนนบ่อย ๆ เพื่อความสวยงาม
- แก้ไขปัญหาสิ่งกีดขวางบนทางเท้า
- เทศบาลเป็นศูนย์กลางจัดกิจกรรมให้กรรมการชุมชนพบปะตามความเหมาะสม

### โซนที่ ๔

- จัดการระบบระบายน้ำ เพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วม
- เมื่อไม่แจกถุงดำ ควรมีถังขยะบริการ

### โซนที่ ๕

- เทศบาลดำเนินการดีอยู่แล้ว แต่หวังว่าคงจะดีตลอดไป
- เสียงตามสายตอนเช้าควรพูดให้กระชับไม่ควรพูดให้ยาวเกินเรื่องที่ประชาสัมพันธ์
- ห้องน้ำตลาดเทศบาลทั้ง ๒ ฟัง ไม่สะอาด โดยเฉพาะห้องน้ำทางด้านทิศตะวันตก
- รถจอดปิดทางเดินขึ้นบนตลาดและมีสินค้าวางล้ำทางเดินออกมา
- ควรทำความสะอาดบนตลาดและห้องน้ำด้านบน เนื่องจากสกปรกมาก
- ตลาดฝั่งตะวันออกแม่ค้าวางของขายขวางทางเดิน
- แก้ไขปัญหาหนูในตลาด

### โซนที่ ๑๐

- แก้ไขปัญหากลิ่นจากร้านอาหารตามสั่ง

### โซนที่ ๑๒

- ดำเนินการก่อสร้างถนนนิมอุทิศให้แล้วเสร็จ เนื่องจากไม่ได้ก่อสร้างถนนให้สุดเขตที่ดินที่ได้ยกให้เป็นที่สาธารณะเจ้าของที่ดินได้ยกให้เป็นสาธารณะประโยชน์สมควรมีถนนใช้สัญจร ควรดำเนินการให้เสร็จระหว่างบ้านเลขที่ ๕๑๑ กับฝั่งตรงข้ามมีถนนสาธารณะกั้นกลาง ปัจจุบันมีถนนเดิมแบ่งที่ดินเป็น ๒ สาย ยังทะลุสุดไม่ได้ แต่ที่ดินที่ได้ยกให้แล้วควรมีการดำเนินการไม่ใช่ว่าปล่อยทิ้งไว้ ๒๐ กว่าปี ลูกหลานไม่ได้ใช้ถนน เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ควรจัดสรรงบประมาณดำเนินการให้สุดเขตที่ดินที่ได้ยกให้ หากยังไม่ได้ดำเนินการ ฝั่งตรงข้ามก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างรุกล้ำเขตถนนจะขยายแนวทำถนนลำบากยิ่งขึ้น
- แก้ไขปัญหาถนนทางเข้าซอยโรงน้ำ เพราะเมื่อฝนตกทำให้การสัญจรเข้าออกลำบากมากเนื่องจากเป็นถนนลูกรัง

**โซนที่ ๑๓**

- ควรจัดโครงการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังและผู้สูงอายุ
- อยากให้มีโรงเรียนผู้สูงอายุ

**โซนที่ ๑๕**

- แก้ไขปัญหาน้ำประปามีหินปูน

**โซนที่ ๑๗**

- แก้ไขปัญหาสิ่งกีดขวางบนทางเท้า

**โซนที่ ๑๘**

- ควรมีสถานที่ออกกำลังกายกลางแจ้ง (พร้อมอุปกรณ์ออกกำลังกาย)
- ควรล้างท่อระบายน้ำ
- ติดตั้งกล้องวงจรปิดตามถนนหรือซอยเปลี่ยว
- ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้เพียงพอตามถนน ซอยต่างๆ
- เสี่ยงตามสายได้ยั้ง
- ถูกด่าไม่เพียงพอ

**โซนที่ ๑๙**

- ถูกด่าไม่เพียงพอ
- ตามแนวกำแพงวัดสุวรรณวิชัย เกือบขาดไม่สะอาด มีเศษซากเครื่องในฟุงปลา ส่งกลิ่นเน่าเหม็นแก่ผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียง และบางครั้งมีคนนำขยะมาวางไว้ในช่วงเวลากลางคืน เทศบาลควรมีวิธีการจัดการและสอดส่องดูแลเพื่อให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสะอาดมากยิ่งขึ้น
- แก้ไขน้ำประปามีหินปูน
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลควรมีเครื่องเล่นกลางแจ้งให้มากกว่านี้ ที่มีอยู่ก็เก่ามากแล้ว
- ควรมีที่ออกกำลังกายกลางแจ้งสำหรับประชาชน

**โซนที่ ๒๐**

- ถูขยี้ไม่เพียงพอในแต่ละเดือน
- ฝ่ายบริหารควรพบปะประชาชนให้มากกว่านี้ เช่น ลงพื้นที่ในชุมชน ประชุมร่วมกับชาวบ้าน ประชุมพ่อค้าแม่ค้าในตลาดสดของเทศบาล เพื่อสร้างความเข้าใจกันที่ดีระหว่างกัน

**โซนที่ ๒๒**

- ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา
- ควรมีสถานที่ในการออกกำลังกาย อุปกรณ์ เครื่องเล่น เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายตามชุมชนต่างๆ
- ควรติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ให้ทั่วพื้นที่

\*\*หมายเหตุ โซนที่ ๒,๕,๖,๗,๘,๑๑,๑๔,๑๖,๒๑ ไม่มีข้อเสนอแนะ