

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน  
อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา  
เทศบาลตำบลควนขนุน

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน  
อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา  
เทศบาลตำบลควนขนุน

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ และเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ทางเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลควนขนุนที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลในการดำเนินการในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะกรรมการติดตามและประเมินผล  
แผนพัฒนาเทศบาลตำบลควนขนุน  
พฤษภาคม ๒๕๖๘

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ, งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี, งานสาธารณสุข, งานการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน), งานการบริหารจัดการที่ดี และ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จากข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๑,๙๔๒ คน กลุ่มตัวอย่าง ๓๓๒ ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามกลุ่มชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้

#### ๑. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๐.๓ เป็นเพศชาย และร้อยละ ๔๙.๗ เป็นเพศหญิง โดยช่วงอายุ ๖๐ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ และร้อยละ ๔๓.๗ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เฉลี่ยคนละ ๑ ครั้ง

#### ๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๑$ )

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = ๓.๙๕$ ) รองลงมา งานการบริหารจัดการที่ดี ( $\bar{X} = ๓.๘๖$ ) ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ( $\bar{X} = ๓.๗๑$ ) ,งานสาธารณสุข ( $\bar{X} = ๓.๖๕$ ) ,งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = ๓.๖๑$ ) ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

( $\bar{X} = 3.51$ ), งานการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ( $\bar{X} = 3.51$ ), งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ( $\bar{X} = 3.44$ ) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ( $\bar{X} = 3.44$ ) และอันดับสุดท้าย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ

**๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ**

**๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษ พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นประเด็นความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ )

**๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41$ )

### ๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ )

### ๘) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๕$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๖$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. แก้ไขปัญหาระบบเสียงไร้สาย เสียงตามสาย ให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง บางพื้นที่ไม่ได้ยินข้อมูลข่าวสาร บางพื้นที่ได้ยินแต่ควรใช้เวลาไม่เกิน ๓๐ นาที การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต้องรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

๒. ติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยและเฝ้าระวังภัยตามจุดเสี่ยงหรือทั่วพื้นที่ในเขตเทศบาล

๓. ทำความสะอาดสถานที่ออกกำลังกาย (ศูนย์พิตเนสเทศบาล)

๔. ปรับปรุงถนนวัดในทางเข้าศูนย์แพทย์ชุมชน เนื่องจากถนนแคบ การสัญจรไม่สะดวก

๕. รักษาความสะอาดของชุมชน ถนน ทางเท้า คูระบายน้ำ และตัดแต่งกิ่งไม้ ต้นไม้ รวมทั้ง ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนสายหลัก ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองอยู่เสมอ

๖. ไฟส่องสว่างบางจุดไม่สว่าง ควรตรวจสอบ และซ่อมเปลี่ยน

๗. รักษาความสะอาดของตลาดให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ และปรับปรุงห้องน้ำตลาดที่ชำรุดอย่างเร่งด่วน

๘. พัฒนาระบบบริหารจัดการตลาดให้มีผู้คนมาจับจ่ายซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น

๙. ฝึกอบรมเสริมสร้างอาชีพเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน

๑๐. จัดงานประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ดีกว่าที่ทำอยู่

๑๑. ปรับปรุงความสะอาดและความปลอดภัยจากการใช้น้ำประปา เนื่องจากน้ำประปามีหินปูน

๑๒. เพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมขยะของครัวเรือน และร้านค้า หรือสถานประกอบการควรมีอัตราค่าธรรมเนียมที่มากกว่าครัวเรือน

๑๓. ก่อสร้างคูระบายน้ำต่อจากถนนหลังโรงพยาบาลจนถึงซอยราษฎร์ประสงค์ ๒ หรือก่อสร้างคูระบายน้ำเพิ่มในพื้นที่ที่ยังไม่มี

๑๔. โครงการที่ก่อสร้าง รื้อถอน เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง ควรทำประชาคมติหรือขอความเห็นจากประชาชนก่อนดำเนินการ

๑๕. ถนนซอยขมทุ่งควรปลูกไม้ดอกหรือไม้ประดับ

๑๖. แจกจ่ายถุงขยะอย่างสม่ำเสมอ

๑๗. รถดับเพลิงควรมีน้ำสำรองตลอดเวลา

๑๘. แก้ปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

๑๙. แก้ไขปัญหาการนำขยะจากนอกเขตมาทิ้งในเขตเทศบาล

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| คำนำ   | ก    |
| บทสรุปผู้บริหาร  | ข    |
| สารบัญ   | ฉ    |
| สารบัญตาราง  | ช    |
| สารบัญภาพ  | ฅ    |
| <b>บทที่ ๑ บทนำ</b>  |      |
| ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                           | ๑    |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                  | ๒    |
| ๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา  | ๒    |
| ๑.๔ นิยามศัพท์   | ๓    |
| ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                | ๓    |
| <b>บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>          |      |
| ๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ                                   | ๔    |
| ๒.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ                                     | ๕    |
| ๒.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ              | ๕    |
| ๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                    | ๙    |
| ๒.๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา                                     | ๑๐   |
| <b>บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา</b>                            |      |
| ๓.๑ รูปแบบของการศึกษา  | ๑๑   |
| ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                  | ๑๑   |
| ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล                    | ๑๒   |
| ๓.๔ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล                            | ๑๓   |
| ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | ๑๓   |
| <b>บทที่ ๔ ผลการศึกษา</b>                                    |      |
| ๔.๑ สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล              | ๑๔   |
| ๔.๒ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล                            | ๑๔   |
| ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                                     | ๑๕   |
| <b>บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ</b>                  |      |
| ๕.๑ สรุปผลการศึกษา   | ๒๘   |
| ๕.๒ ข้อเสนอแนะ   | ๓๐   |
| <b>บรรณานุกรม</b>  | ๓๒   |
| <b>ภาคผนวก</b>   |      |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจ                 |      |
| ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป           |      |
| ภาคผนวก ค ข้อมูลจำนวนประชากร                                 |      |

สารบัญตาราง

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามชุมชน  | ๑๒   |
| ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง  | ๑๕   |
| ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ<br>ของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวม   | ๑๙   |
| ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน<br>ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :<br>งานโครงสร้างพื้นฐาน              | ๒๐   |
| ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน<br>ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :<br>งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ    | ๒๑   |
| ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน<br>ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :<br>งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม      | ๒๒   |
| ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน<br>ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :<br>งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ         | ๒๒   |
| ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน<br>ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :<br>งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน | ๒๓   |
| ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน<br>ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน<br>ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :<br>งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย     | ๒๓   |

## สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

- ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :  
งานการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ๒๔
- ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :  
งานสาธารณสุข ๒๔
- ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :  
งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ๒๕
- ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :  
งานการบริหารจัดการที่ดี ๒๖

### สารบัญภาพ

ภาพที่ ๑ ความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ชั้น Maslow

หน้า

๖

ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๑๐

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

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

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

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

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

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ที่ผ่านมา เทศบาลตำบลควนขนุน ได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการในการจัดบริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนว่าแท้จริงแล้วประชาชนในพื้นที่มีความคิดเห็นหรือมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

### ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๒. เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

### ๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาคครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

#### ๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ใน ๑๐ การกิจงานคือ

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

#### ๒. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาคครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุนเท่านั้น

#### ๑.๔ นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ สถานการณ์ต่างๆ เพื่อสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางร่างกายและจิตใจ ของบุคคลนั้นๆ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี งานสาธารณสุข งานการจัดการศึกษาปฐมวัย และงานการบริหารจัดการที่ดี

เทศบาลตำบลควนขนุน หมายถึง เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง  
ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน

#### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

๑. ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
๒. สามารถนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชน ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับในบทนี้ ผู้ศึกษานำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและนำเสนอ ดังนี้

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

ซึ่งสามารถนำเสนอได้แต่ละประเด็น

### ๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

การอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไปทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากภูมิหลัง ประสบการณ์และองค์ความรู้ของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ สามารถประมวลได้

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

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

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

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

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

## ๒.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

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

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการได้ก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกรับผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับเกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจมากน้อยก็ได้ถ้าขอยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙ )

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ามาใช้บริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน

## ๒.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ๒ ทฤษฎี คือ

### ๑. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

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

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

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

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

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 ชั้น ของ Maslow  
(ที่มา : สาวิณี แสงสุริยันตร์และคณะ, ๒๕๔๒)

Maslow (๑๙๕๔ : ๕๕ อ้างถึงใน มธุรส สว่างบำรุง, ๒๕๔๒) ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๓ กลุ่มใหญ่ ดังนี้

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

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

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

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

## ๒. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุน

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

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

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหากไม่ได้รับการตอบสนองแต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายการบริการ เทคนิคการควบคุมเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงานของฉันทปัจจัยนโยบายและการบริหารเทคนิคในการควบคุมงานเงินเดือนความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงานความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของทั้งสองปัจจัยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับที่ได้รับตอบสนองและเป็นไปตามลำดับในการแก้ปัญหาเรื่องนี้ เฮอรัชเบอร์ก (Herberg) ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการปรับปรุงงาน (Job Enrichment) เพื่อให้คุณค่าของงานสูงขึ้นและมีปัจจัยเพิ่มขึ้นในตัวงานทำให้งานมีความหมายมากขึ้นมีการยอมรับมีความรับผิดชอบสูงขึ้นและมีผลต่อ

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมากและตัวที่ทำให้ไม่พื่อนั้นเกี่ยวพันกับปฏิบัติงานมากกว่างานที่ปฏิบัติ ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุของใจหรือตัวหนูกำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ตัวที่ทำให้ไม่พื่อนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้นและที่เรียกว่าองค์ประกอบค้ำจุนนั้นเพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค้ำจุนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบค้ำจุนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจเช่นความสำเร็จในปฏิบัติงานเงินเดือนการนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่าตอบแทนชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรเป็นองค์ประกอบค้ำจุนที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจแต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบค้ำจุนเป็นการตอบสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการปฏิบัติงานลดลงแต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการปฏิบัติงานสูงขึ้นทำให้น่าพอใจ เช่นความสำเร็จในงานที่ทำการยกย่องชมเชยในผลงานที่ทำและอื่นๆ เป็นองค์ประกอบค้ำจุนให้แก่สมาชิกจะต้องระลึกว่าสิ่งไม่ใช่เครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวายคนที่ขาดองค์ประกอบทางแรงจูงใจยังปฏิบัติงานตามปกติแต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงาน เช่น จากครอบครัวงานอดิเรกงานกีฬา เป็นต้น ซึ่งเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (๒๕๒๒ : ๑) กล่าวเสริมว่า พุดที่เน้นองค์ประกอบค้ำจุนนี้คือจะเอางานหลักมาเป็นอาชีพหรือเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้ได้อย่างอื่นปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้น่าพอใจในงานที่ทำอยู่นั้นเองการค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮร์เบอร์กรัจฉัยที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมยศ นาวิกการ, ๒๕๒๑; Herzberg, Banard Synderman, ๑๙๕๙: ๑๐๖๖) เราคือปัจจัยค้ำจุนย่อยจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณเกิดความไม่พอใจในการทำงานทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้น่าพอใจในงานที่ทำนั้นเองส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงานเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮร์เบอร์กรัจฉัย ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

๓. การใช้กำลังความพยายามจะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหวัง) ทฤษฎีความคาดหวังของสมิธ และคนอื่นๆ (สมยศ นาวิกการ , ๒๕๒๑; อ้างถึงใน Smith and Other, ๑๙๘๕: ๑๙๖) ได้เสนอรูปแบบทฤษฎีซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์สามทิศทางระหว่างกำลังความพยายาม (effort) ความพึงพอใจ (satisfactions) และผลตอบแทนจุดสำคัญของรูปแบบความสัมพันธ์อยู่ที่แนวคิดของกำลังความพยายามผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อผลตอบแทนและความพึงพอใจแต่โดยตัวของการปฏิบัติงานจะได้รับอิทธิพลจากกำลังความพยายามเท่านั้นความหมายในทางปฏิบัติของทฤษฎีความคาดหวังนี้ สมิธและแกรมนี เน้นถึงงานของฝ่ายบริหารในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการผลตอบแทนซึ่งสามารถสรุปให้เป็นในทางการปฏิบัติหลายอย่างด้วยกันในการจูงใจสมาชิกในองค์กร สมยศ นาวิกการ (๒๕๒๑) ดังต่อไปนี้

๓.๑ องค์การควรพัฒนาระเบียบวิธีที่เหมาะสมในการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงาน

๓.๒ โปรแกรมที่สิ่งจูงใจควรจะถูกกำหนดขึ้นมาโดยผลตอบแทนทางด้านการเงินและ

ผลตอบแทนประเภทอื่น ๆ นั้นจะต้องผูกพันกับผลปฏิบัติที่ดีของพนักงาน

๓.๓ องค์การควรลดผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการให้น้อยที่สุด เช่น อุบัติเหตุเป็นต้นเหตุที่พนักงานต้องรับรู้สิ่งเหล่านี้จะสืบเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานที่ดี

๓.๔ องค์การควรให้หลักประกันว่าพนักงานแต่ละคนจะต้องมีกำลังความพยายามที่จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปได้มากที่สุดตามความคาดหวังโดยการจัดการฝึกอบรมมอบหมายงานที่เหมาะสมของผลการปฏิบัติงาน

๓.๕ ความพอใจที่พนักงานคนใดคนหนึ่งให้ผลลัพธ์ทางด้านความต้องการนั้นองค์การจะต้องนำเข้าพิจารณาเฉพาะผลลัพธ์ที่มีความพึงพอใจสูงเท่านั้นจึงจะนำมาใช้เป็นสิ่งจูงใจ

**สรุป ทฤษฎีจูงใจ-ค่าจุนของเฮอริเบอร์ก ได้ดังนี้**

- ๑. ปัจจัยค่าจุนจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน (สมยศ นาวิการ,๒๕๒๑) กล่าวคือปัจจัยค่าจุนจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจในงานที่ทำ
- ๒. ปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น

**๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ผู้วิจัยนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (๒๕๓๓) ทำการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบทพบว่าความพอใจในงานของครูโดยทั่วไปมีความพอใจในงานระดับสูงหากแยกมิติต่างๆของความพอใจในงานได้แก่มิติด้านลักษณะงานความก้าวหน้าการบังคับบัญชาและค่าตอบแทนพบว่าครูมีความพอใจในงานสูงทุกมิติ ยกเว้นมิติด้านค่าตอบแทนส่วนบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานเป็นอย่างดี

ปัญญา นรังศิยา (๒๕๓๕) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา ๓ ผลการค้นหาค้นพบว่าครูอาจารย์โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตการศึกษา ๓ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและลักษณะงานทั่วไปไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นราย องค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับปัจจุบันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ และองค์ประกอบเกี่ยวกับลักษณะงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑

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

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

ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาสที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ และด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

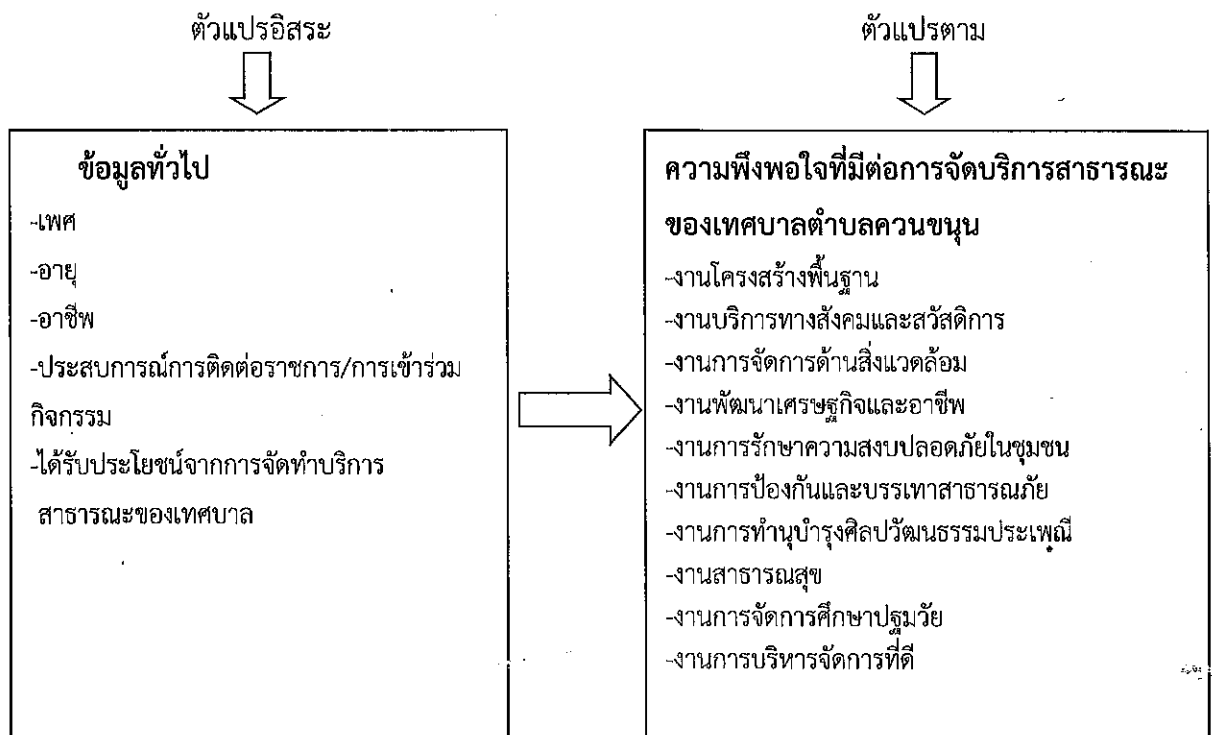
วัฒนา ไกรนุกูล(๒๕๔๐) ได้ศึกษาวิจัยขวัญของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ขวัญของข้าราชการที่มีคุณวุฒิต่างกัน โดยภาพรวมและปัจจัยด้านสภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันโดยภาพรวมและรายปัจจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศ มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าวหลายท่าน อาทิเช่น

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

**๒.๕ กรอบแนวคิดในการศึกษา**

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



ภาพที่ ๒ กรอบแนวคิดในการศึกษา

### บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษา เพื่อให้การศึกษาค้นคว้ามีความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามหลักวิชาการ ผู้ศึกษานำเสนอถึงรูปแบบของการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละหัวข้อปรากฏรายละเอียด ดังนี้

#### ๓.๑ รูปแบบของการศึกษา

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา

#### ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดประเด็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบของการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ข้อมูลจำนวนประชากรจากงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ พบว่า มีจำนวน ๑,๙๔๒ คน ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, ๒๕๔๙) ดังนี้

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

- เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
- e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนประชากร จำนวน ๑,๙๔๒ คน เป็นขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา และการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ ๕% หรือ ๐.๐๕ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถแสดงตามสูตรการคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร

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

$$= \frac{๑,๙๔๒}{1+๑,๙๔๒(๐.๐๕)^2}$$

$$= \frac{๑,๙๔๒}{1+๑,๙๔๒(๐.๐๐๒๕)}$$

$$= \frac{๑,๙๔๒}{๑+๔.๘๖}$$

$$= \frac{๑,๙๔๒}{๕.๘๖}$$

$$= ๓๓๑.๔๐ \text{ หรือ } ๓๓๒$$

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน ๓๓๒ ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือ การสุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการกำหนดโควตาตามหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑ การจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้าน

| หมู่ที่   | จำนวนประชากร | ร้อยละ | กลุ่มตัวอย่าง |
|-----------|--------------|--------|---------------|
| หมู่ที่ ๕ | ๔๑๕          | ๒๑.๓๗  | ๗๑            |
| หมู่ที่ ๙ | ๑,๕๒๗        | ๗๘.๖๓  | ๒๖๑           |
| รวม       | ๑,๙๔๒        | ๑๐๐    | ๓๓๒           |

### ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาประมวลผล สำหรับแบบสอบถามผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย

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

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ สำหรับตอนที่ ๒ นี้ผู้ศึกษาทำการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จำนวน ๑๐ ภารกิจงาน ประกอบด้วย

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

สำหรับในตอนที่ ๒ ผู้ศึกษาจะประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

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

ลักษณะคำถามในตอนที่ ๒ เป็นคำถามแบบปลายปิด คือเป็นการเลือกตอบตามระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

ตอนที่ ๓ ต้องการทราบข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ซึ่งลักษณะคำถามในตอนที่ ๓ นี้ จะเป็นแบบปลายเปิด ที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างเขียนแสดงความคิดเห็นตามมุมมองและประสบการณ์ของแต่ละคน

#### ๓.๔ วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการเข้าถึงข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น ๒ ส่วน ตามประเภทของข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลจากเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิหรือข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจเป็นต้น

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิหรือข้อมูลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ตามที่กำหนดไว้ผ่านทางแบบสอบถามจำนวน ๓๓๒ ตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและแยกประเภทของข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๒ วิธีตามประเภทของข้อมูล คือ

๑. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒

๒. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามในตอนที่ ๓ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด แล้วดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา โดยอาศัยหลักตรรกะ และเขียนสรุปเชิงพรรณนา

##### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ สถิติที่ใช้  $(\bar{X})$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้  
 ซึ่งเกณฑ์การประเมิน ผู้ศึกษาแบ่งตามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ  
 สาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เป็น ๕ ระดับ โดยคำนวณช่วงห่างระหว่างระดับจาก

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

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

เพราะฉะนั้นค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย เพื่อประเมิน  
 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ ๔ ผลการศึกษา

ในบทนี้ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษา โดยผู้ศึกษาแบ่งเนื้อหาในการนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่สองเป็นการอธิบายการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ และในส่วนที่สามเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังนี้

### ๔.๑ สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ๔.๒ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ตอนที่ ๓ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

### ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕ ประเด็น ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรม และการได้รับประโยชน์จากการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๒ ดังนี้

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

| ที่ | ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-----|--------------|-------|--------|
| ๑   | เพศ          |       |        |
|     | ชาย          | ๑๖๗   | ๕๐.๓   |
|     | หญิง         | ๑๖๕   | ๔๙.๗   |
|     | รวม          | ๓๓๒   | ๑๐๐.๐  |

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ที่ | ข้อมูลทั่วไป  | จำนวน | ร้อยละ |
|-----|---|-------|--------|
| ๒   | อายุ  |       |        |
|     | ๑๓-๒๐ ปี  | ๕     | ๑.๕    |
|     | ๒๑-๒๙ ปี  | ๕๗    | ๑๗.๒   |
|     | ๓๐-๓๙ ปี  | ๖๑    | ๑๘.๔   |
|     | ๔๐-๔๙ ปี  | ๓๕    | ๑๐.๕   |
|     | ๕๐-๕๙ ปี  | ๕๖    | ๑๖.๙   |
|     | ๖๐ ปีขึ้นไป   | ๑๑๘   | ๓๕.๕   |
|     | รวม   | ๓๓๒   | ๑๐๐.๐  |
| ๓   | อาชีพ   |       |        |
|     | นักเรียน/นักศึกษา   | ๔๕    | ๑๓.๖   |
|     | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | ๙๕    | ๒๘.๖   |
|     | รับจ้างทั่วไป   | ๕๔    | ๑๖.๓   |
|     | เกษตรกร   | ๕๐    | ๑๕.๑   |
|     | พนักงานบริษัท   | ๒๕    | ๗.๕    |
|     | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ   | ๑๒    | ๓.๖    |
|     | อื่นๆ   | ๕๑    | ๑๕.๔   |
|     | รวม   | ๓๓๒   | ๑๐๐.๐  |
| ๔   | ประสบการณ์การติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับ<br>เทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ |       |        |
|     | ไม่เคย มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม   | ๑๘๗   | ๕๖.๓   |
|     | เคย มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม  | ๑๔๕   | ๔๓.๗   |
|     | จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม<br>๓๗๐ ครั้ง เฉลี่ยคนละ ๑ ครั้ง             |       |        |
|     | รวม   | ๓๓๒   | ๑๐๐.๐  |

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ที่ | ข้อมูลทั่วไป   | จำนวน | ร้อยละ |
|-----|--|-------|--------|
| ๕   | การได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ |       |        |
|     | -งานโครงสร้างพื้นฐาน   | ๑๘๑   | ๑๑.๐   |
|     | -งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ   | ๑๗๑   | ๑๐.๕   |
|     | -งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม   | ๒๐๔   | ๑๒.๔   |
|     | -งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ  | ๑๕๑   | ๙.๒    |
|     | -งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน  | ๑๖๔   | ๑๐.๐   |
|     | -งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย   | ๑๓๘   | ๘.๔    |
|     | -งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี  | ๑๕๕   | ๙.๔    |
|     | -งานสาธารณสุข  | ๑๙๗   | ๑๒.๐   |
|     | -งานการจัดการศึกษาปฐมวัย   | ๑๒๖   | ๗.๗    |
|     | -งานการบริหารจัดการที่ดี   | ๑๕๗   | ๙.๕    |
|     | รวม  | ๑,๖๔๕ | ๑๐๐.๐  |

จากตารางที่ ๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๐.๓ เป็นเพศชาย และร้อยละ ๔๙.๗ เป็นเพศหญิง โดยช่วงอายุ ๖๐ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ และร้อยละ ๔๓.๗ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เฉลี่ยคนละ ๑ ครั้ง

นอกจากนี้ จากการสอบถามในประเด็นการได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ, งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม, งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานการทำนุบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรมประเพณี,งานสาธารณสุข, งานการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลควนขนุน), งานการบริหารจัดการที่ดี พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ ๑๒.๔ ได้รับประโยชน์จากงานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา ร้อยละ ๑๒ ได้รับประโยชน์จากงานสาธารณสุข ร้อยละ ๑๑ ได้รับประโยชน์จากงานโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ ๑๐.๕ ได้รับประโยชน์จากงานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๑๐ ได้รับประโยชน์งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ร้อยละ ๙.๕ ได้รับประโยชน์จากงานการบริหารจัดการที่ดี ร้อยละ ๙.๔ ได้รับประโยชน์จากงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ร้อยละ ๙.๒ ได้รับประโยชน์จากงานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ร้อยละ ๘.๔ ได้รับประโยชน์จากงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และน้อยที่สุด ร้อยละ ๗.๗ ได้รับประโยชน์จากงานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ในการศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือความพึงพอใจที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน จำนวน ๑๐ ภารกิจงาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ,งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมงานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ,งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน, งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ,งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ,งานสาธารณสุข ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ,งานการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับในการนำเสนอผลการศึกษา ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบของตารางและแสดงค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยทำการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ 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.๒๕๖๘ ครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวม ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๓ ดังนี้  
 ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวม  
 (n = ๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณะ<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|---|------------------|-------|-------|----------|
|        |   | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | งานโครงสร้างพื้นฐาน                         | ๓.๙๕             | ๐.๖๕๗ | มาก   | ๑        |
| ๒      | งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ               | ๓.๗๑             | ๐.๗๕๕ | มาก   | ๓        |
| ๓      | งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม                 | ๓.๖๑             | ๑.๐๐๖ | มาก   | ๕        |
| ๔      | งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ                    | ๓.๔๔             | ๐.๘๐๑ | มาก   | ๘        |
| ๕      | งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน            | ๓.๔๔             | ๐.๙๔๖ | มาก   | ๙        |
| ๖      | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                | ๓.๔๑             | ๐.๘๙๗ | มาก   | ๑๐       |
| ๗      | งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี          | ๓.๕๑             | ๐.๘๘๘ | มาก   | ๗        |
| ๘      | งานสาธารณสุข                                | ๓.๖๕             | ๐.๘๒๒ | มาก   | ๔        |
| ๙      | งานการจัดการศึกษาปฐมวัย                     | ๓.๕๑             | ๐.๘๑๑ | มาก   | ๖        |
| ๑๐     | งานการบริหารจัดการที่ดี                     | ๓.๘๖             | ๐.๗๔๗ | มาก   | ๒        |
| ภาพรวม |   | ๓.๖๑             | ๐.๕๒๓ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = ๓.๖๑)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X}$  = ๓.๙๕) รองลงมา งานการบริหารจัดการที่ดี ( $\bar{X}$  = ๓.๘๖), งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ( $\bar{X}$  = ๓.๗๑), งานสาธารณสุข ( $\bar{X}$  = ๓.๖๕), งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X}$  = ๓.๖๑), งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ( $\bar{X}$  = ๓.๕๑), งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ( $\bar{X}$  = ๓.๕๑), งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ( $\bar{X}$  = ๓.๔๔) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ( $\bar{X}$  = ๓.๔๔) และอันดับสุดท้าย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X}$  = ๓.๔๑) ตามลำดับ

๒) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ

๒.๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๔ ดังนี้

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน

(n=๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณะ<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน                        | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
|        |  | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนหรือทางเท้า เพื่อสัญจรภายในเขตเทศบาล | ๔.๐๙             | ๐.๙๓๐ | มาก   | ๒        |
| ๒      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแล บำรุง ถนน และระบบระบายน้ำ              | ๓.๙๗             | ๐.๙๐๘ | มาก   | ๓        |
| ๓      | ท่านมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ                    | ๔.๑๖             | ๐.๘๙๒ | มาก   | ๑        |
| ๔      | ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา                  | ๓.๗๔             | ๐.๙๓๒ | มาก   | ๕        |
| ๕      | ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ         | ๓.๘๑             | ๐.๘๙๑ | มาก   | ๔        |
| ภาพรวม |  | ๓.๙๕             | ๐.๖๕๗ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = ๓.๙๕) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๕ ดังนี้

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

(n=๓๓๒)

| ที่           | การจัดบริการสาธารณสุข<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน  | ระดับความพึงพอใจ |              | แปลผล      | ลำดับที่ |
|---------------|--|------------------|--------------|------------|----------|
|               |  | $\bar{X}$        | S.D.         |            |          |
| ๑             | ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยเอดส์ | ๔.๐๘             | .๙๖๖         | มาก        | ๑        |
| ๒             | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี                   | ๓.๘๔             | .๙๕๖         | มาก        | ๒        |
| ๓             | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนเด็กและเยาวชน               | ๓.๗๓             | .๙๘๓         | มาก        | ๓        |
| ๔             | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย                                     | ๓.๑๙             | ๑.๐๒๖        | ปานกลาง    | ๔        |
| <b>ภาพรวม</b> |  | <b>๓.๗๑</b>      | <b>๐.๗๕๕</b> | <b>มาก</b> |          |

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๗๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นประเด็นความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

### ๒.๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๖ ดังนี้

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

(n=๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณสุข<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน   | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|---|------------------|-------|-------|----------|
|        |   | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลรักษา/ฟื้นฟู<br>ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ<br>เทศบาลตำบลควนขนุน | ๓.๕๘             | ๑.๑๓๖ | มาก   | ๒        |
| ๒      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ<br>ขยะภายในเขตเทศบาล  | ๓.๖๔             | ๑.๐๖๐ | มาก   | ๑        |
| ภาพรวม |   | ๓.๖๑             | ๑.๐๐๖ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ๒.๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๗ ดังนี้

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

(n=๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณสุข<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน                    | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
|        |  | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบการค้า<br>ตลาดเทศบาลตำบลควนขนุน | ๓.๓๖             | ๐.๘๔๑ | มาก   | ๒        |
| ๒      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมอาชีพให้กับ<br>ประชาชนในพื้นที่   | ๓.๕๒             | ๐.๙๒๘ | มาก   | ๑        |
| ภาพรวม |  | ๓.๔๔             | ๐.๘๐๑ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๔๔$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ๒.๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๘ ดังนี้

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

(n=๓๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณสุข<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน                                | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
|        |  | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยและสงบเรียบร้อยในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน | ๓.๔๔             | ๐.๙๔๖ | มาก   | ๑        |
| ภาพรวม |  | ๓.๔๔             | ๐.๙๔๖ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๔๔$ )

### ๒.๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๙ ดังนี้

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(n=๓๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณสุข<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|---|------------------|-------|-------|----------|
|        |   | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย    | ๓.๔๑             | ๐.๘๙๗ | มาก   | ๑        |
| ภาพรวม |   | ๓.๔๑             | ๐.๘๙๗ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๔๑$ )

### ๒.๗) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๐ ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

(n=๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณะ<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน  | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
|        |  | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น | ๓.๕๑             | ๐.๘๘๘ | มาก   | ๑        |
| ภาพรวม |  | ๓.๕๑             | ๐.๘๘๘ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ )

### ๒.๘) งานสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๑ ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข

(n=๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณะ<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน                                | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|--|------------------|-------|-------|----------|
|        |  | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อสำคัญในท้องถิ่น | ๓.๘๖             | ๐.๘๙๔ | มาก   | ๑        |
| ๒      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน                          | ๓.๕๗             | ๐.๘๕๕ | มาก   | ๒        |
| ๓      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัย       | ๓.๕๓             | ๐.๘๑๑ | มาก   | ๓        |
| ภาพรวม |  | ๓.๖๕             | ๐.๘๒๒ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล  
ควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษ พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษา  
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ๒.๙) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล  
ควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย  
ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๒ ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ  
สาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข :  
งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

(n=๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณสุข<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน   | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|---|------------------|-------|-------|----------|
|        |   | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนา<br>คุณภาพในการจัดการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนา<br>เด็กเล็ก) ของเทศบาลตำบลควนขนุน | ๓.๕๑             | ๐.๘๗๑ | มาก   | ๓        |
| ๒      | ความพร้อมในองค์ความรู้ ประสบการณ์และ<br>ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของ<br>ครูผู้ดูแลเด็ก                   | ๓.๕๐             | ๐.๘๗๑ | มาก   | ๔        |
| ๓      | การเอาใจใส่เด็กนักเรียนของครูผู้ดูแลเด็ก  | ๓.๕๖             | ๐.๘๗๙ | มาก   | ๑        |
| ๔      | ความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์และ<br>สื่อการเรียนรู้ต่างๆ สำหรับการจัดการเรียน<br>การสอน                     | ๓.๔๘             | ๐.๙๒๘ | มาก   | ๕        |
| ๕      | พัฒนาการของเด็กนักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็ก<br>เล็กเมื่อเปรียบเทียบกับวัย   | ๓.๕๒             | ๐.๙๔๑ | มาก   | ๒        |
| ภาพรวม |   | ๓.๕๑             | ๐.๘๑๑ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล  
ควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการศึกษาปฐมวัย  
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า  
ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

## ๒.๑๐) งานการบริหารจัดการที่ดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการบริหารจัดการที่ดีปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ ๑๓ ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการบริหารจัดการที่ดี

(n=๓๓๒)

| ที่    | การจัดบริการสาธารณสุข<br>ของเทศบาลตำบลควนขนุน   | ระดับความพึงพอใจ |       | แปลผล | ลำดับที่ |
|--------|---|------------------|-------|-------|----------|
|        |   | $\bar{X}$        | S.D.  |       |          |
| ๑      | ข้าราชการ พนักงานเทศบาลมีการบริการอย่าง<br>สุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจ<br>เมื่อท่านมาติดต่อขอรับบริการ | ๓.๗๗             | ๐.๘๑๒ | มาก   | ๔        |
| ๒      | ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/<br>กิจกรรมของเทศบาล  | ๓.๘๕             | ๐.๘๔๐ | มาก   | ๓        |
| ๓      | การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของ<br>เทศบาล  | ๓.๙๒             | ๐.๘๖๒ | มาก   | ๑        |
| ๔      | การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น<br>ในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล   | ๓.๘๗             | ๐.๙๒๔ | มาก   | ๒        |
| ภาพรวม |   | ๓.๘๖             | ๐.๗๔๗ | มาก   |          |

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่าทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ตอนที่ ๓ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

จากการศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผ่านทางแบบสอบถามตอนที่ ๓ พบว่า

๑. แก้ไขปัญหาระบบเสียงไร้สาย เสียงตามสาย ให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง บางพื้นที่ไม่ได้ยินข้อมูลข่าวสาร บางพื้นที่ได้ยินแต่ควรใช้เวลาไม่เกิน ๓๐ นาที การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต้องรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

๒. ติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยและเฝ้าระวังภัยตามจุดเสี่ยงหรือทั่วพื้นที่ในเขตเทศบาล

๓. ทำความสะอาดสถานที่ออกกำลังกาย (ศูนย์ฟิตเนสเทศบาล)

๔. ปรับปรุงถนนวัดในทางเข้าศูนย์แพทย์ชุมชน เนื่องจากถนนแคบ การสัญจรไม่สะดวก

๕. รักษาความสะอาดของชุมชน ถนน ทางเท้า คูระบายน้ำ และตัดแต่งกิ่งไม้ ต้นไม้ รวมทั้ง ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนสายหลัก ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองอยู่เสมอ
๖. ไฟส่องสว่างบางจุดไม่สว่าง ควรตรวจสอบ และซ่อมเปลี่ยน
๗. รักษาความสะอาดของตลาดให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ และปรับปรุงห้องน้ำตลาดที่ชำรุดอย่างเร่งด่วน
๘. พัฒนาระบบบริหารจัดการตลาดให้มีผู้คนมาจับจ่ายซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น
๙. ฝึกอบรมเสริมสร้างอาชีพเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน
๑๐. จัดงานประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ดีกว่าที่ทำอยู่
๑๑. ปรับปรุงความสะอาดและความปลอดภัยจากการใช้น้ำประปา เนื่องจากน้ำประปามีหินปูน
๑๒. เพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมขยะของครัวเรือน และร้านค้า หรือสถานประกอบการควรมีอัตราค่าธรรมเนียมที่มากกว่าครัวเรือน
๑๓. ก่อสร้างคูระบายน้ำต่อจากถนนหลังโรงพยาบาลจนถึงซอยราษฎร์ประสงค์ ๒ หรือก่อสร้างคูระบายน้ำเพิ่มในพื้นที่ที่ยังไม่มี
๑๔. โครงการที่ก่อสร้าง รื้อถอน เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง ควรทำประชาคมติหรือขอความเห็นจากประชาชนก่อนดำเนินการ
๑๕. ถนนซอยขมทุ่งควรปลูกไม้ดอกหรือไม้ประดับ
๑๖. แจกจ่ายถุงขยะอย่างสม่ำเสมอ
๑๗. รถดับเพลิงควรมีน้ำสำรองตลอดเวลา
๑๘. แก้ปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน
๑๙. แก้ไขปัญหาการนำขยะจากนอกเขตมาทิ้งในเขตเทศบาล

## บทที่ ๕

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ ๒ ประการ คือ ๑) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ๒) เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นแนวทางในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๑,๙๕๒ คน จากข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ กลุ่มตัวอย่าง ๓๓๒ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

การสรุปผลการศึกษานี้ ผู้ศึกษาแบ่งการสรุปผลการศึกษาเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

#### ๑. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๐.๓ เป็นเพศชาย และร้อยละ ๔๙.๗ เป็นเพศหญิง โดยช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ และร้อยละ ๔๓.๗ เคยมีประสบการณ์การติดต่อราชการ/การเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เฉลี่ยคนละ ๑ ครั้ง

#### ๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### ๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในภาพรวม

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๑$ )

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ในแต่ละภารกิจงาน พบว่า ๑๐ ภารกิจงาน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรก งานโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = ๓.๙๕$ ) รองลงมา งานการบริหารจัดการที่ดี ( $\bar{X} = ๓.๘๖$ ) ,งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ ( $\bar{X} = ๓.๗๑$ ) ,งานสาธารณสุข ( $\bar{X} = ๓.๖๕$ ) ,งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = ๓.๖๑$ ) ,งานการจัดการศึกษาปฐมวัย ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ ) ,งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ ) ,งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ ( $\bar{X} = ๓.๔๔$ ) งานการรักษาความปลอดภัยในชุมชน ( $\bar{X} = ๓.๔๔$ ) และอันดับสุดท้าย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = ๓.๔๑$ ) ตามลำดับ

**๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จำแนกตามประเภทของบริการสาธารณสุข**

**๑) งานโครงสร้างพื้นฐาน**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๓.๙๕$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๒) งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๗๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นประเด็นความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**๓) งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๔) งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๔๕$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**๕) งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๔๕$ )

**๖) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณสุข : งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๔๑$ )

### ๓) งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ )

### ๔) งานสาธารณสุข

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๕$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ๕) งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการจัดการศึกษาปฐมวัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๑$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ๖) งานการบริหารจัดการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประเภทบริการสาธารณะ : งานการบริหารจัดการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๖$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการศึกษา พบว่า ทุกประเด็นที่ทำการศึกษาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. แก้ไขปัญหาระบบเสียงไร้สาย เสียงตามสาย ให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง บางพื้นที่ไม่ได้ยินข้อมูลข่าวสาร บางพื้นที่ได้ยินแต่ควรใช้เวลาไม่เกิน ๓๐ นาที การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต้องรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

๒. ติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยและเฝ้าระวังภัยตามจุดเสี่ยงหรือทั่วพื้นที่ในเขตเทศบาล

๓. ทำความสะอาดสถานที่ออกกำลังกาย (ศูนย์ฟิตเนสเทศบาล)

๔. ปรับปรุงถนนวัดในทางเข้าศูนย์แพทย์ชุมชน เนื่องจากถนนแคบ การสัญจรไม่สะดวก

๕. รักษาความสะอาดของชุมชน ถนน ทางเท้า คูระบายน้ำ และตัดแต่งกิ่งไม้ ต้นไม้ รวมทั้ง ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณถนนสายหลัก ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองอยู่เสมอ

๖. ไฟส่องสว่างบางจุดไม่สว่าง ควรตรวจสอบ และซ่อมเปลี่ยน

๗. รักษาความสะอาดของตลาดให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ และปรับปรุงห้องน้ำตลาดที่ชำรุดอย่างเร่งด่วน

๘. พัฒนาระบบบริหารจัดการตลาดให้มีผู้คนมาจับจ่ายซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น

๙. ฝึกอบรมเสริมสร้างอาชีพเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน

๑๐. จัดงานประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นให้ดีกว่าที่ทำอยู่

๑๑. ปรับปรุงความสะอาดและความปลอดภัยจากการใช้น้ำประปา เนื่องจากน้ำประปามีหินปูน

๑๒. เพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมขยะของครัวเรือน และร้านค้า หรือสถานประกอบการควรมีอัตราค่าธรรมเนียมที่มากกว่าครัวเรือน

๑๓. ก่อสร้างคูระบายน้ำต่อจากถนนหลังโรงพยาบาลจนถึงซอยราษฎร์ประสงค์ ๒ หรือก่อสร้างคูระบายน้ำเพิ่มในพื้นที่ที่ยังไม่มี

๑๔. โครงการที่ก่อสร้าง รื้อถอน เพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง ควรทำประชาคมติหรือขอความเห็นจากประชาชนก่อนดำเนินการ

๑๕. ถนนซอยขมทุ่งควรปลูกไม้ดอกหรือไม้ประดับ

๑๖. แจกจ่ายถุงขยะอย่างสม่ำเสมอ

๑๗. รถดับเพลิงควรมีน้ำสำรองตลอดเวลา

๑๘. แก้ปัญหาสุนัขจรจัดในชุมชน

๑๙. แก้ไขปัญหาการนำขยะจากนอกเขตมาทิ้งในเขตเทศบาล

## บรรณานุกรม

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

# ภาคผนวก ก

(แบบสอบถามเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘)

แบบสอบถาม  
เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ  
ของเทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

---

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

๑. เพศ

- ๑) ชาย                       ๒) หญิง

๒. อายุ

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

๓. อาชีพ

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

๔. ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

ท่านเคยมาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาลตำบลควนขนุนหรือไม่

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

๕. ท่านคิดว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

ท่านได้รับประโยชน์จากการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน

ในรายการดังต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

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

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล  
 ความขุนอำนาจความขุน จังหวัดพัทลุง

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านได้อ่านข้อความในแต่ละข้อให้เข้าใจ แล้วโปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง   
 ที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นและต้องการอย่างแท้จริง

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

| ข้อ                                   | คำถาม   | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                   |
|---------------------------------------|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|                                       |   | มากที่สุด<br>(๕) | มาก<br>(๔) | ปานกลาง<br>(๓) | น้อย<br>(๒) | น้อยที่สุด<br>(๑) |
| <b>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>           |   |                  |            |                |             |                   |
| ๑                                     | ท่านได้รับความสะดวกในการใช้ถนนหรือทางเท้าเพื่อสัญจรภายในเขตเทศบาล                         |                  |            |                |             |                   |
| ๒                                     | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแล บำรุงรักษา ถนน ทางเท้าและระบบระบายน้ำ                         |                  |            |                |             |                   |
| ๓                                     | ท่านมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของระบบไฟฟ้าสาธารณะ   |                  |            |                |             |                   |
| ๔                                     | ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและคุณภาพของน้ำประปา   |                  |            |                |             |                   |
| ๕                                     | ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอและการจ่ายน้ำประปามีความสม่ำเสมอ                                |                  |            |                |             |                   |
| <b>ด้านบริการของสังคมและสวัสดิการ</b> |   |                  |            |                |             |                   |
| ๖                                     | ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ ผู้ป่วยเอดส์      |                  |            |                |             |                   |
| ๗                                     | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี                      |                  |            |                |             |                   |
| ๘                                     | ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุน เด็กและเยาวชน                 |                  |            |                |             |                   |
| ๙                                     | ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย  |                  |            |                |             |                   |
| <b>ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม</b>       |   |                  |            |                |             |                   |
| ๑๐                                    | ท่านมีความพึงพอใจต่อการดูแลรักษา/ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลความขุน |                  |            |                |             |                   |
| ๑๑                                    | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขยะภายในเขตเทศบาล                                      |                  |            |                |             |                   |

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



# ภาคผนวก ข

(ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

### การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

#### เพศ

|       |         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | เพศชาย  | ๑๖๗       | ๕๐.๓    | ๕๐.๓          | ๕๐.๓               |
|       | เพศหญิง | ๑๖๕       | ๔๙.๗    | ๔๙.๗          | ๑๐๐.๐              |
| Total |         | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

#### อายุ

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ๑๓-๒๐ ปี    | ๕         | ๑.๕     | ๑.๕           | ๑.๕                |
|       | ๒๑-๒๙ ปี    | ๕๗        | ๑๗.๒    | ๑๗.๒          | ๑๘.๗               |
|       | ๓๐-๓๙ ปี    | ๖๑        | ๑๘.๔    | ๑๘.๔          | ๓๗.๐               |
|       | ๔๐-๔๙ ปี    | ๓๕        | ๑๐.๕    | ๑๐.๕          | ๔๗.๖               |
|       | ๕๐-๕๙ ปี    | ๕๖        | ๑๖.๙    | ๑๖.๙          | ๖๔.๕               |
|       | ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๑๘       | ๓๕.๕    | ๓๕.๕          | ๑๐๐.๐              |
|       | Total       | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

#### อาชีพ

|       |                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | นักเรียน/นักศึกษา     | ๔๕        | ๑๓.๖    | ๑๓.๖          | ๑๓.๖               |
|       | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | ๙๕        | ๒๘.๖    | ๒๘.๖          | ๔๒.๒               |
|       | รับจ้างทั่วไป         | ๕๔        | ๑๖.๓    | ๑๖.๓          | ๕๘.๕               |
|       | เกษตรกร               | ๕๐        | ๑๕.๑    | ๑๕.๑          | ๗๓.๕               |
|       | พนักงานบริษัท         | ๒๕        | ๗.๕     | ๗.๕           | ๘๑.๐               |
|       | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๑๒        | ๓.๖     | ๓.๖           | ๘๔.๖               |
|       | อื่นๆ                 | ๕๑        | ๑๕.๔    | ๑๕.๔          | ๑๐๐.๐              |
|       | Total                 | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

#### เคยมาติดต่อราชการ/เข้าร่วมกิจกรรม

|       |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เคย | ๑๘๗       | ๕๖.๓    | ๕๖.๓          | ๕๖.๓               |
|       | เคย    | ๑๔๕       | ๔๓.๗    | ๔๓.๗          | ๑๐๐.๐              |
| Total |        | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

จำนวนครั้งที่เข้าร่วม

|                       | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| จำนวนครั้งที่เข้าร่วม | ๓๗๐ | ๐       | ๑๑      | ๑.๑๑ | ๑.๗๓๔          |
| Valid N (listwise)    | ๓๗๐ |         |         |      |                |

งานโครงสร้างพื้นฐาน

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๕๑       | ๔๕.๕    | ๔๕.๕          | ๔๕.๕               |
| เลือก          | ๑๘๑       | ๕๔.๕    | ๕๔.๕          | ๑๐๐.๐              |
| Total          | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๖๑       | ๔๘.๕    | ๔๘.๕          | ๔๘.๕               |
| เลือก          | ๑๗๑       | ๕๑.๕    | ๕๑.๕          | ๑๐๐.๐              |
| Total          | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๒๘       | ๓๘.๖    | ๓๘.๖          | ๓๘.๖               |
| เลือก          | ๒๐๔       | ๖๑.๔    | ๖๑.๔          | ๑๐๐.๐              |
| Total          | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๘๑       | ๕๔.๕    | ๕๔.๕          | ๕๔.๕               |
| เลือก          | ๑๕๑       | ๔๕.๕    | ๔๕.๕          | ๑๐๐.๐              |
| Total          | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ไม่เลือก | ๑๖๘       | ๕๐.๖    | ๕๐.๖          | ๕๐.๖               |
| เลือก          | ๑๖๔       | ๔๙.๔    | ๔๙.๔          | ๑๐๐.๐              |
| Total          | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๑๙๔       | ๕๘.๔    | ๕๘.๔          | ๕๘.๔               |
|       | เลือก    | ๑๓๘       | ๔๑.๖    | ๔๑.๖          | ๑๐๐.๐              |
|       | Total    | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๑๗๗       | ๕๓.๓    | ๕๓.๓          | ๕๓.๓               |
|       | เลือก    | ๑๕๕       | ๔๖.๗    | ๔๖.๗          | ๑๐๐.๐              |
|       | Total    | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานสาธารณสุข

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๑๓๕       | ๔๐.๗    | ๔๐.๗          | ๔๐.๗               |
|       | เลือก    | ๑๙๗       | ๕๙.๓    | ๕๙.๓          | ๑๐๐.๐              |
|       | Total    | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๒๐๖       | ๖๒.๐    | ๖๒.๐          | ๖๒.๐               |
|       | เลือก    | ๑๒๖       | ๓๘.๐    | ๓๘.๐          | ๑๐๐.๐              |
|       | Total    | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

งานการบริหารจัดการที่ดี

|       |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ไม่เลือก | ๑๗๕       | ๕๒.๗    | ๕๒.๗          | ๕๒.๗               |
|       | เลือก    | ๑๕๗       | ๔๗.๓    | ๔๗.๓          | ๑๐๐.๐              |
|       | Total    | ๓๓๒       | ๑๐๐.๐   | ๑๐๐.๐         |                    |

**Services Frequencies**

|   | Responses |         | Percent of Cases |
|---|-----------|---------|------------------|
|   | N         | Percent |                  |
| Services <sup>a</sup> งานโครงสร้างพื้นฐาน | 181       | 11.0%   | 54.5%            |
| งานบริการทางสังคมและสวัสดิการสังคม        | 171       | 10.4%   | 51.5%            |
| งานจัดการด้านสิ่งแวดล้อม                  | 204       | 12.4%   | 61.4%            |
| งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ                  | 151       | 9.2%    | 45.5%            |
| งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน          | 164       | 10.0%   | 49.4%            |
| งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย              | 138       | 8.4%    | 41.6%            |
| งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี           | 155       | 9.4%    | 46.7%            |
| งานสาธารณสุข                              | 197       | 12.0%   | 59.3%            |
| งานการจัดการศึกษาปฐมวัย                   | 126       | 7.7%    | 38.0%            |
| งานการบริหารจัดการที่ดี                   | 157       | 9.5%    | 47.3%            |
| Total                                     | 1,644     | 100.0%  | 495.2%           |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ

งานโครงสร้างพื้นฐาน

**Descriptive Statistics**

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ 1           | 332 | 2       | 5       | 4.09 | .930           |
| ข้อที่ 2           | 332 | 1       | 5       | 3.97 | .908           |
| ข้อที่ 3           | 332 | 2       | 5       | 4.16 | .892           |
| ข้อที่ 4           | 332 | 2       | 5       | 3.74 | .932           |
| ข้อที่ 5           | 332 | 2       | 5       | 3.81 | .891           |
| Valid N (listwise) | 332 |         |         |      |                |

งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

**Descriptive Statistics**

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ 6           | 332 | 2       | 5       | 4.08 | .926           |
| ข้อที่ 7           | 332 | 1       | 5       | 3.84 | .956           |
| ข้อที่ 8           | 332 | 1       | 5       | 3.73 | .983           |
| ข้อที่ 9           | 332 | 1       | 5       | 3.19 | 1.026          |
| Valid N (listwise) | 332 |         |         |      |                |

งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๐          | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๘ | ๑.๑๓๖          |
| ข้อที่ ๑๑          | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๖๔ | ๑.๐๖๐          |
| Valid N (listwise) | ๓๓๒ |         |         |      |                |

งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๒          | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๓๖ | .๘๔๑           |
| ข้อที่ ๑๓          | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๒ | .๙๒๘           |
| Valid N (listwise) | ๓๓๒ |         |         |      |                |

งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๔          | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๔๔ | .๙๔๖           |
| Valid N (listwise) | ๓๓๒ |         |         |      |                |

งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๕          | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๔๑ | .๘๙๗           |
| Valid N (listwise) | ๓๓๒ |         |         |      |                |

งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่ ๑๖          | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๑ | .๘๘๘           |
| Valid N (listwise) | ๓๓๒ |         |         |      |                |

งานสาธารณสุข

Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่๑๗           | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๘๖ | .๙๙๔           |
| ข้อที่๑๘           | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๗ | .๙๔๕           |
| ข้อที่๑๙           | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๓ | .๙๑๑           |
| Valid N (listwise) | ๓๓๒ |         |         |      |                |

งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่๒๐           | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๑ | .๘๗๑           |
| ข้อที่๒๑           | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๐ | .๘๗๑           |
| ข้อที่๒๒           | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๖ | .๘๗๙           |
| ข้อที่๒๓           | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๔๘ | .๙๒๘           |
| ข้อที่๒๔           | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๒ | .๙๔๑           |
| Valid N (listwise) | ๓๓๒ |         |         |      |                |

งานการบริหารจัดการที่ดี

Descriptive Statistics

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|------|----------------|
| ข้อที่๒๕           | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๗๗ | .๘๑๒           |
| ข้อที่๒๖           | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๘๕ | .๘๔๐           |
| ข้อที่๒๗           | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๙๒ | .๘๖๒           |
| ข้อที่๒๘           | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๘๗ | .๙๒๔           |
| Valid N (listwise) | ๓๓๒ |         |         |      |                |

รวมงานบริการสาธารณะ

Descriptive Statistics

|   | N   | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|-----|---------|---------|------|----------------|
| รวมงานโครงสร้างพื้นฐาน                    | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๙๕ | .๖๕๗           |
| รวมงานบริการทางสังคมและ<br>สวัสดิการ      | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๗๑ | .๗๕๕           |
| รวมงานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม            | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๖๑ | ๑.๐๐๖          |
| รวมงานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ               | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๔๔ | .๘๐๑           |
| รวมงานการรักษาความสงบ<br>ปลอดภัยในชุมชน   | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๔๔ | .๙๔๖           |
| รวมงานการป้องกันและบรรเทา<br>สาธารณภัย    | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๔๑ | .๘๙๗           |
| รวมงานการทำนุบำรุง<br>ศิลปวัฒนธรรมประเพณี | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๑ | .๘๘๘           |
| รวมงานสาธารณสุข                           | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๖๕ | .๘๒๒           |
| รวมงานการจัดการศึกษาปฐมวัย                | ๓๓๒ | ๑       | ๕       | ๓.๕๑ | .๘๑๑           |
| รวมงานการบริหารจัดการที่ดี                | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๘๖ | .๗๔๗           |
| รวมงานการบริการสาธารณะ                    | ๓๓๒ | ๒       | ๕       | ๓.๖๑ | .๕๒๓           |
| Valid N (listwise)                        | ๓๓๒ |         |         |      |                |

**ภาคผนวก ค**  
**(ข้อมูลจำนวนประชากร)**

ข้อมูลจำนวนประชากร งานทะเบียนราษฎร  
เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘

| หมู่ที่ | ชาย | หญิง  | รวม   |
|---------|-----|-------|-------|
| ๕       | ๑๙๒ | ๒๒๓   | ๔๑๕   |
| ๙       | ๖๘๗ | ๘๔๐   | ๑,๕๒๗ |
| รวม     | ๘๗๙ | ๑,๐๖๓ | ๑,๙๔๒ |

ประชาชน

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

เทศบาลตำบลควนขนุน

ที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลควนขนุน

อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

เทศบาลตำบลควนขนุน