

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

People's Satisfaction towards the Service

of Koh Rean Sub District Administrative Organization,

Phra Nakhon Si Ayutthaya District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

เอมอร พงษ์เกิดลาภ / Em-on Pongkirdlarp

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

สมาน กลิ่นเกษร / Samarn Klinkesorn

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยากับลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชน โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสภาท้องถิ่น และประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการวิจัยมาบันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี L.S.D. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the satisfaction levels of people towards the services of Koh Rean Sub district Administrative Organization within Phra Nakhorn Sri Ayutthaya District, Phra Nakhorn Sri Ayutthaya Province. 2) to compare between the satisfaction of people to the services of Koh Rean Sub district Administrative Organization within Phra Nakhorn Sri Ayutthaya District, Phra Nakhorn Sri Ayutthaya

Province and Public information. In which the samples which were used in this research are the local assemblyman and people who are living within the area where the services are provided by the Koh Rean Sub district Administrative Organization. The results of the research were the recorded down, evaluated, analysed, assessed, and summarized by using the method of Taro Yamane in order to determine, from the whole number of population, the size of experimental group and the people were then randomly and proportionally selected. The tools used in this research are both open-ended questionnaire and close-ended questionnaire. As for the analysis of information, the statistical analysis program will be used. We have chosen to use the descriptive statistics which include the percentage, frequency, standard deviation in order to measure the average and dissemination of information. For the experimentation of the presumption, we compare the averages of 2 independent sets of information, analysis of the One-Way ANOVA, and the test on the pairs' differences by using L.S.D. method. The result of the research is that the satisfaction of the people towards the services of Koh Rean Sub district Administrative Organization within the Phra Nakhorn Sri Ayutthaya District, Phra Nakhorn Sri Ayutthaya Province is overall in the average level. The result of experimenting the presumption shows that gender, age, education, and income would significantly vary level of satisfaction towards services provided by the Koh Rean Sub district Administrative Organization at the statistic significantly at 0.05 significance level. As for the marital status and career, the satisfactions towards the services provided by Koh Rean Sub district Administrative Organization are not different.

Keywords: People Satisfaction, Service, Koh Rean Sub district Administrative Organization

บทนำ

ประเทศไทยได้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ.2476 (ได้เคยมีการทดลองกระจายอำนาจ โดยจัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม ในปี พ.ศ.2448) โดยการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช 2476 ขึ้น (แก้ไขเรื่อยมาจนถึง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496) กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลขึ้น เป็นหน่วยปกครองตนเองของประชาชน โดยกำหนดเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ต่อมาในปี พ.ศ. 2495 รัฐบาลได้นำเอารูปแบบการปกครองท้องถิ่น แบบสุขาภิบาลที่ตั้งขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 ออกมาประกาศใช้ อีกครั้งตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 เพื่อให้สามารถจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นได้ง่าย และกว้างขวาง ขึ้นอีก แม้จะมีลักษณะเป็นการปกครองท้องถิ่น ไม่ได้มีรูปแบบ เท่ากับเทศบาลก็ตาม

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเองหรือการปกครองตนเองในท้องถิ่นนับตั้งแต่ พ.ศ.2440 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้ริเริ่มส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทดลองหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองตนเอง ในด้านการจัดทำความสะดวกในชุมชนของตนและการใดควรจัดทำเพื่อเป็นการบูรณะหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อความสะดวกแห่งชุมชน เช่น ถนนหนทาง การติดตามประทีปโคมไฟกีดตีด เป็นหน้าที่ของชุมชนนั้น และโดยพระราชประสงค์ดังกล่าวนี้ ก็ได้มีการทดลองจัดตั้งระบบสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรก ได้แก่ สุขาภิบาลกรุงเทพ เป็นเวลากว่า 113 ปี ที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นมาในประเทศไทย (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2535)

การปกครองท้องถิ่นของไทยปัจจุบัน มี 2 รูปแบบ ด้วยกัน คือ 1) การปกครองรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 2) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ปัจจุบันมีจำนวน

ทั้งสิ้น 7,852 แห่ง ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 2,008 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 25 แห่ง เทศเมือง 142 แห่ง เทศบาลตำบล 1,841 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,767 แห่ง และเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 30 กันยายน 2553)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550, มาตรา 281) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550, มาตรา 283 วรรคแรก) ซึ่งภายใต้ อำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแล แก้ไขปัญหา และให้บริการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล โดยอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน มีพื้นที่ 8,449 ไร่ หรือ 14.25 ตารางกิโลเมตร มีตำบลในเขตความรับผิดชอบ 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลเกาะเรียน ตำบลบ้านรุน และตำบลคลองสวนพลู มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินทางประจำทาง และด้านสาธารณูปการ เช่น การศึกษา ศาสนา ความปลอดภัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดสอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประชาชนทั่วไป ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะเรียนในด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านการคมนาคมทางบก ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ด้านประปา และด้านความปลอดภัยในชุมชน เนื่องจากในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ได้มีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในตำบล ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ ไฟฟ้าแสงสว่างไม่เพียงพอ ไฟฟ้ามีปัญหาดับบ่อย เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า และน้ำประปาไม่มีความสะอาด เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุง แก้ไขในการพัฒนาการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยากับลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชน

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสภาท้องถิ่น และประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 7,080 คน แบ่งเป็นเพศชาย 3,289 คน และเพศหญิง 3,791 คน จากทั้งหมด 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลเกาะเรียน ตำบลคลองสวนพลู และตำบลบ้านรุน คำนวณขนาดของตัวอย่างได้ 379 คน ด้วยวิธีของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงพัฒนา โดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามนี้ได้ แบ่งออก เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การให้บริการด้านการคมนาคมทางบก การให้บริการด้านไฟฟ้าแสงสว่าง การให้บริการด้านประปา และการให้บริการด้านความปลอดภัยในชุมชน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ ของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับพรรณนาการประกอบ สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ T-test และ F-test เพื่อศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง 2 กลุ่ม เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples) ส่วนกรณีที่มีตัวแปรอิสระจำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไปจะใช้ค่าสถิติ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's Least Significance Difference: L.S.D.)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. การศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้



ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ด้านการคมนาคมทางบก
 - ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง
 - ด้านประปา
 - ด้านความปลอดภัยในชุมชน

ผลการวิจัย

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมาคือ โสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และน้อยที่สุดคือ แยกกันอยู่ (หย่าร้าง, หม้าย) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และน้อยที่สุดคือ ประถมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 รองลงมาคือ เกษตรกรรม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90

ภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.12 โดยจำแนกในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการคมนาคม ทางบก มีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมาคือด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือด้านประปา มีค่าเฉลี่ย 3.05 และลำดับสุดท้ายคือด้านความปลอดภัยในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 2.98

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 6 สมมติฐาน ผลปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 สมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐาน ได้แก่ สถานภาพ และอาชีพ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เพศ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า อายุ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกะเรียน แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า สถานภาพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกะเรียน แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า การศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียนซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า อาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียนซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 251 คน และเป็นเพศชายจำนวน 128 คน อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 147 คน รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 78 คน รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 54 คน รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 53 คน และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 207 คน รองลงมาคือ โสด จำนวน 124 คน และน้อยที่สุดคือ แยกกันอยู่ (หย่าร้าง, หม้าย) จำนวน 48 คน ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 165 คน รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 66 คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 54 คน รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 51 คน และน้อยที่สุดคือ ประถมศึกษา จำนวน 43 คน อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 89 คน รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 73 คน รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน รองลงมาคือ เกษตรกรรม จำนวน 56 คน รองลงมาคือ พนักงานบริษัทจำนวน 47 คน และน้อยที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 46 คน รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 253 คน รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาทจำนวน 59 คน รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 41 คน และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 26 คน

ภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกะเรียน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.12 โดยจำแนกในแต่ละด้านได้ ดังนี้ ด้านการคมนาคม ทางบก มีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมาคือ ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือ ด้านประปา มีค่าเฉลี่ย 3.05 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความปลอดภัยในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 2.98

ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เพศ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ บราลี จินตสนธิ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ย่อมมีความต้องการแตกต่างกันไป ซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดที่จะสามารถให้ภาครัฐดำเนินงานโดยให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก็คือ การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละเพศ โดยอาจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนต่อไป

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า อายุ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ วัชรภรณ์ จันทรพิพิงค์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่ต่างกัน แต่ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่า อายุ ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นบุคคลที่รู้หนังสือ มีการศึกษาดี มีสถานภาพทางสังคมสูงและมีประสบการณ์เกี่ยวกับการได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ซึ่งส่งผลให้การประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ถึงอย่างไรก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนควรมีการพัฒนาการบริการให้มีมาตรฐานมากขึ้น และมีการตรวจสอบคุณภาพในการให้บริการทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พื้นที่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะเรียน แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับ การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงามไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบัน ได้มีการเปิดกว้างในเรื่องสถานภาพของประชาชน ทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่สถานภาพแตกต่างกันไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ก็สามารถประกอบอาชีพหรือใช้ชีวิตได้ไม่แตกต่างกับบุคคลที่อยู่ในสถานภาพอื่น ๆ จึงทำให้สถานภาพไม่มีบทบาทต่อความพึงพอใจของประชาชน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาเขเรียน แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาเขเรียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสายพิน ประพฤติกิจ (2544) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด อำเภอดงหลวง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด มีส่วนร่วมทางการเมืองอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ในเรื่องของระดับการศึกษา ซึ่งเป็นพื้นฐานและปัจจัยหลักที่สำคัญของบุคคล ที่ก่อให้เกิดความคิดที่แตกต่าง รวมถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ จึงทำให้บุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประสานงานกับทางภาครัฐเพื่อขอเงินทุน เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับผู้ที่มีการศึกษาค่ำ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้น

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาเขเรียน แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาเขเรียน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับ การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงามไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจุบันการประกอบอาชีพของประชาชนมีความหลากหลาย มากกว่าในอดีต ซึ่งในอดีตอาจจะมีแค่อาชีพเกษตรกรรม แต่ในปัจจุบัน มีทั้งพนักงานบริษัท ข้าราชการ และธุรกิจส่วนตัวเป็นต้น ซึ่งอาจจะทำให้บุคคลแต่ละคนมีความคิด ที่แตกต่างกันเพราะได้รับการซึมซับมาจากเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แต่ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาเขเรียนนั้น ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป หรือแม้กระทั่งอาชีพอื่นๆ แต่ประชาชนเหล่านั้นนั้นล้วนอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาเขเรียนทั้งสิ้น จึงทำให้อาชีพในที่นี่ไม่มีบทบาทต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาเขเรียน แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาเขเรียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ วัชรภรณ์ จันทรพุฒิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่ต่างกัน แต่ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

ในส่วนของรายได้นั้นเป็นสิ่งที่แน่นอนที่ประชาชนที่มีรายได้สูงกับประชาชนที่มีรายได้ต่ำจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องมาจากชีวิต สภาพความเป็นอยู่ รวมถึงการได้รับการบริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกันออกไป ทางองค์การ

บริหารส่วนตำบลจึงควรมีการจัดประชุมผู้อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนทุกคน ทุกช่วงระดับของรายได้ เพื่อแจ้งถึงจุดประสงค์ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน ซึ่งแจ้งถึงปัจจัยหรือปัญหา ต่างๆ ที่จะแก้ไขหรือดำเนินการเพื่อให้ประชาชนทุกคนรับรู้และเข้าใจในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในชุมชนน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าการดูแลเอาใจใส่ รวมไปถึงระบบต่างๆ ยังไม่ดีพอ รวมถึงในเรื่องของการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ อาจจะยังไม่ทำให้ประชาชนรู้สึกเชื่อถือ หรือรู้สึกปลอดภัย เพราะฉะนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการดูแล และปรับปรุงเรื่องระบบความปลอดภัยภายในชุมชนให้มากขึ้น เช่น การตรวจตราตามจุดต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เป็นต้น เนื่องจากเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิต ทรัพย์สิน และความเชื่อมั่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในระยะยาว ส่วนในด้านอื่นๆ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมให้ได้มาตรฐาน เช่น ด้านการคมนาคมทางบก ควรมีการตรวจสอบสภาพถนนและซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ ด้านประปา ควรมีการตรวจสอบความสะอาดของน้ำเป็นประจำ ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง ควรมีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามจุดเสี่ยงต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นการสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2542. การปกครองท้องถิ่นไทย. สืบค้นจาก www.ppsi.or.th/?wpfb_dl=19
- บราลี จินตสนธิ. 2538. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2535. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- วัชรภรณ์ จันทรพิพิพงศ์. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วาริน เสนาใจ. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สายพิน ประพุดติกิจ. 2544. ความสามารถด้านการจัดทำบัญชีและกลุ่มองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.