

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแพรกษาตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล
Satisfaction of People in Pragsa Municipality
Services According to Good Governance Indicators.**

ทัชชญา วรรณบวรเดช*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรกษา และ 2) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรกษาใน 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก 2) ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรกษาคตามเกณฑ์ชี้วัดธรรมาภิบาล พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการของเทศบาลตำบลแพรกษา ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล

Abstract

The purposes of this research were to 1) Survey satisfaction of people in pragsa municipality services and 2) Survey satisfaction of people in pragsa municipality implementation in 6 areas as infrastructure promote quality of life, social organization and peace and order maintaining, planning, investment promotion, commerce and traveling, management and

* อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

environmental and natural resources conservation and art cultural norm and local wisdom according to good government indicators. There were 380 samples. Data were collected using 5-point rating scale questionnaires and checklist and were statistically analyzed in frequency percentage mean and standard deviation.

The finding revealed as follows:

1) On satisfaction of people in pragsa municipality services founded that most was somewhat satisfied.

2) On satisfaction of people in pragsa municipality services according to good government indicators founded that most was somewhat satisfied.

Keyword : Satisfaction of people, Pragsa municipality services, Good government indicators

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นเพื่อให้สามารถพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น ซึ่งจากข้อกำหนดดังกล่าวทำให้เห็นถึงเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ต้องการให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น ทำให้เกิดการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น โดยกำหนดไว้ในหมวด 2 มาตรา 16 และ 17 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 6 ด้านได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อีกทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งยังคงให้ความสำคัญของการให้อำนาจการปกครองตนเองแก่ส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งได้กำหนดไว้ในมาตรา 287 ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกระทำใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่น ต้องมีการแจ้งข้อมูลรายละเอียดให้ทราบเป็นเวลาพอสมควร และหากมีการร้องขอต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นก่อน หรือให้ลงประชามติก่อนดำเนินการ

เทศบาลตำบลแพรกษาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรส่วนท้องถิ่น ในส่วนที่ว่าด้วยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ทำให้ต้องปฏิบัติตามภารกิจตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของชุมชนท้องถิ่นทั้งด้านคุณภาพชีวิตของประชากร รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัยจากสภาพความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ทำให้เทศบาลตำบลแพรกษาต้องปรับภารกิจการปฏิบัติงานให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันต่อเหตุการณ์และสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้อยู่อาศัยในเขตเทศบาล เพราะการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแพรกษา ถือเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการปกครองตนเองของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ประกอบกับให้เป็นไปตามแนวคิดในส่วนที่ว่าด้วยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นความสำคัญไปที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก อีกทั้งธรรมเนียมในการบริหารจัดการก็เป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากกระแสสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ตรวจสอบ หน่วยงานภาครัฐต้องพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ คำนึงค่า โปร่งใส และยอมรับการตรวจสอบทั้งจากองค์กรภายนอก ไม่ว่าจะเป็นจากภาครัฐหรือเอกชน รวมถึงประชาสังคมในชุมชนท้องถิ่นเอง ในฐานะเทศบาลตำบลแพรกษาถือเป็นหน่วยงานภาครัฐแม้จะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กแต่ก็มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นองคาพยพที่ใกล้ชิดและสามารถรับรู้ แก้ไข ปัญหา และเสนอความต้องการของประชาชนผู้รับบริการต่อส่วนกลางในฐานะที่เป็นองค์กรบริหารหลักของชาติได้ ทำให้การปฏิบัติราชการส่วนหนึ่งของเทศบาลตำบลแพรกษามีความจำเป็นที่ต้องยึดโยงกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน ตลอดจนดำเนินโครงการพัฒนาสร้างความเจริญให้เกิดขึ้นแก่ชุมชนท้องถิ่นในด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในท้ายที่สุด ซึ่งจะเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการบริหารราชการของเทศบาลตำบลแพรกษาได้อีกประการหนึ่ง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรกษา ใน 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลแพรรษา จังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่พฤษภาคม-กันยายน 2557

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลแพรรษา จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 380 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการสำรวจข้อมูล โดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 380 คน ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1-P)z^2}{d^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่มสามารถนำค่าสถิติในอดีตมาใช้แทนได้

z = ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)

p = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 2 ชุด

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรรษา ตามเกณฑ์ชี้วัดธรรมาภิบาลโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลแพรรษา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลแพรรษาโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลแพรรษา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลแพรรษาเพื่อแจกกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 3 เดือน
2. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)
3. ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผล อภิปรายผลและรายงานผลการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ชุด แต่ละชุดแบ่งเป็น

ชุดที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแพรรษา ตามเกณฑ์ชี้วัดธรรมาภิบาล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นร้อยละเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.3 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 41.7 ร้อยละ 47.2

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 36-45 ปี รองลงมา อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 19.4 อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 18.9 อายุ 56-65 ปี ร้อยละ 5.6 อายุ 66 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.0 และอายุ 18-25 ปี ร้อยละ 3.9

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.7 โสด ร้อยละ 28.9 และหม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 14.4

ศาสนา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98.3 ศาสนาอิสลาม ร้อยละ 0.6 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.5

การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.6 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 20.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 15.0 สูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 8.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 7.8 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 1.7

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัท ร้อยละ 32.2 อาชีพค้าขายรายย่อยหรืออาชีพอิสระ ร้อยละ 27.8 อาชีพผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 24.4 อาชีพแม่บ้าน หรือพ่อบ้านหรือเกษียณ ร้อยละ 10.0 อาชีพอื่นๆ หรือว่างงาน ร้อยละ 2.2 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 0.6

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 21.7 รายได้ระหว่าง 15,001-10,000 บาท ร้อยละ 16.1 รายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 15.6 รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 13.9 รายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 12.8 รายได้ระหว่าง 30,001-25,000 บาท ร้อยละ 6.7 รายได้มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 5.0 รายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 4.4 รายได้น้อยกว่า 3,000 บาท ร้อยละ 2.8 และรายได้ระหว่าง 3,000-5,000 บาท ร้อยละ 1.1

จำนวนผู้อาศัยในครอบครัว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้อาศัยในครอบครัว 2 คน ร้อยละ 31.7 ผู้อาศัยในครอบครัว 4 คน ร้อยละ 28.9 ผู้อาศัยในครอบครัว 3 คน ร้อยละ 22.2 ผู้อาศัยในครอบครัว 1 คน ร้อยละ 10.0 ผู้อาศัยในครอบครัว 5 คน ร้อยละ 5.6 ผู้อาศัยในครอบครัว 6 คน ร้อยละ 1.1 และผู้อาศัยในครอบครัว 8 คน ร้อยละ 0.5

อาศัยในเขตเทศบาลตำบลแพรเทศา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในเขตเทศบาลแพรเทศา 1-5 ปี และ 6-10 ปี ร้อยละ 37.2 11-15 ปี ร้อยละ 17.8 16-20 ปี ร้อยละ 5.0 20-25 ปี ร้อยละ 1.7 และ 25 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.1

ตอนที่ 2 เป็น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลแพรเทศา

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมพบว่า พอใจค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ จุดเดียวได้พร้อมกันหลายเรื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.58 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 3.57 ความสะดวกในการมาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลาที่กำหนดให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.49 เวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.43 มีขั้นตอนการให้บริการที่แสดงและอธิบายให้ทราบอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 3.22 และการให้บริการเรียงตามลำดับก่อน หลัง เท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยน้อยสุด 3.12

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าในภาพรวมมีความพอใจค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ย 3.51 ผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.49 ผู้รับบริการไม่หงุดหงิด เบื่อหน่ายหรือเครียดกับการมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.44 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม ค่าเฉลี่ย 3.36

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านผู้รับบริการไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้งเพื่อให้ได้รับบริการที่ตามที่ต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาสิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.42 ผู้รับบริการได้รับบริการรวดเร็ว ไม่ล่าช้า อยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.41

เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.28 และการนำสิ่งของหรือเงินทองมาให้เจ้าหน้าที่จะทำให้ได้รับการบริการเป็นพิเศษ อยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.26

ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจด้านอากาศในห้องที่ให้บริการไม่ร้อนอบอ้าว อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมาคือไม่รู้สึกรบกวนกับการนั่งรอติดต่อหรือรับบริการ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.42 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่ออยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 สถานที่ติดต่อมีที่นั่งคอย น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ อยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.38 สถานที่ให้บริการโดยรวม รวมถึงห้องน้ำ ทางเดินมีความสะอาด อยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.37 พื้นที่อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมีเพียงพอกับผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.33 สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารแนะนำหรือให้ความรู้ อยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.31 และป้ายข้อความ จุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.24

ชุดที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบล
แพรรักษา

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกเป็นร้อยละ

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.0 เพศชาย ร้อยละ 37.0

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 36.45 ปี ร้อยละ 33.0 รองลงมา 46-55 ปี ร้อยละ 25.0 26-35 ปี ร้อยละ 24.0 56-65 ปี ร้อยละ 12.0 18-25 ปี ร้อยละ 4.5 และ 66 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.5

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.0 รองลงมาโสด ร้อยละ 19.5 และม่าย หรือหย่า หรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 7.0

ศาสนา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98.5 รองลงมาอิสลาม ร้อยละ 1.0 และอื่นๆ ร้อยละ 0.5

การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 26.0 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 23.0 ประถมศึกษาหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 20.0 อนุปริญญา ร้อยละ 18.0 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 11.5 และ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.5

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัท ร้อยละ 32.0 รองลงมาอาชีพแม่บ้าน หรือพ่อบ้าน หรือเกษียณ ร้อยละ 20.5 ค้าขายรายย่อย หรืออาชีพอิสระ ร้อยละ 19.0 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.0 เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 8.5 รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.5 วางงาน ร้อยละ 2.0 นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 1.5 และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 1.0

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 30.5 รองลงมาระหว่าง 20,001 -30,000 บาท ร้อยละ 21.0 ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 19.0 ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 8.0 ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 5.0 ระหว่าง 80,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 3 ระหว่าง 50,001 - 60,000 บาท ร้อยละ 3.0 ระหว่าง 60,001 -

80,000 บาท ร้อยละ 3.0 น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 3.0 ระหว่าง 100,000 - 150,000 บาท ร้อยละ 2.5 รายได้มากกว่า 200,000 ร้อยละ 1.0 และรายได้อยู่ระหว่าง 150,001 - 200,000 บาท ร้อยละ 0.5

จำนวนผู้อยู่อาศัยในครอบครัว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในครอบครัว จำนวน 4 คน ร้อยละ 26.5 จำนวน 3 คน ร้อยละ 25.0 จำนวน 2 คน ร้อยละ 15.5 จำนวน 5 คน ร้อยละ 15.0 จำนวน 6 คน ร้อยละ 6.5 จำนวน 1 คน ร้อยละ 4.0 จำนวน 7 คน ร้อยละ 4.0 จำนวน 10 คน ร้อยละ 1.5 จำนวน 8 คน ร้อยละ 1.0 จำนวน 9 คน และ 16 คน ร้อยละ 1.5

ระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแพรกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ 6-10 ปี ร้อยละ 39.5 รองลงมา 1-5 ปี ร้อยละ 21.0 มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 13.0 11 - 15 ปี ร้อยละ 11.5 ระยะเวลา 20 - 25 ปี ร้อยละ 8.0 และระยะเวลา 16 - 20 ปี ร้อยละ 7.0

ตอนที่ 2 เป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในเทศบาลตำบลแพรกษา

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อตำบลแพรกษามีป้ายบอกสถานที่ ถนน ตรอก ซอย และสถานที่ต่างๆ ซึ่งจัดทำไว้อย่างดี ผู้คนสามารถไปยังที่ต่างๆ ได้ง่ายและไปถูกทาง มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 4.05

ความพึงพอใจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อเทศบาลจัดให้ผู้ประกอบการมีสถานที่หรือตลาดขายสินค้า เช่น จัดให้มีตลาดนัด ถนนคนเดินทำให้แพรกษา มีการซื้อขายมากขึ้น มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาเทศบาลส่งเสริมให้คนในชุมชนต่างๆ มีโอกาสได้ศึกษาดูงานจากชุมชนตัวอย่างที่พึ่งตนเองได้ และนำความรู้มาพัฒนาตนเองและชุมชนของตนมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 4.13

ด้านจัดระเบียบ ชุมชน/สังคมและการป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อเทศบาลจัดการให้มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลแพรกษาสามารถดูแลความสงบเรียบร้อยในชุมชนได้เป็นอย่างดี เทศบาลตำบลแพรกษามีความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในแพรกษาได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว โดยภาพรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อเทศบาลได้พัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่แพรกษาได้เป็นที่น่าพอใจของทุกฝ่ายในตำบลมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 4.02

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อเทศบาลดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในแพรกษาได้อย่างสวยงาม เช่น ขยายปรับปรุงถนน คู คลอง ปลูกต้นไม้ จัด

สวนเกาะกลางถนนทำให้บ้านเมืองสวยงาม และเทศบาลดำเนินการดูแลพื้นที่สาธารณะให้มีการใช้ไปในทางที่เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยส่วนรวมมากที่สุด มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.89

ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อเทศบาลได้ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้คนในแพรเทศามีความรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ กตัญญูรู้คุณ เคารพผู้อาวุโส และร่วมกันรักษาประเพณีพื้นบ้านอันเป็นมรดกจากบรรพบุรุษของตน มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 รองลงมาเทศบาลได้จัดกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ให้แก่คนในแพรเทศา

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัยเพื่อการประยุกต์ใช้

เทศบาลตำบลแพรเทศา จังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามคำจำกัดความของอุทัย หิรัญโต (2523) คือเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ จึงถือเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลแพรเทศาในการจัดให้มีการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น โดยการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ตามคำกล่าวของประยูร กาญจนดุล(2533) ซึ่งเทศบาลตำบลแพรเทศาได้พยายามจัดการบริการสาธารณะทั้ง 6 ด้านดังกล่าวข้างต้นภายใต้แนวคิดคุณภาพการให้บริการของกรอสรูส (Grosroos,1984) กล่าวคือเน้นการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีการอบรมและสร้างทัศนคติในการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อถือ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้รับบริการ จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแพรเทศาและความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรเทศา จังหวัดสมุทรปราการ ใน 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และด้านศิลป วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล ปรากฏว่าประชาชน ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ เห็นด้วยกับการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลแพรเทศา ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของโพลเวลล์ (Powell,1983) ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความสามารถของบุคคล ในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆสิ่งที่ต้องการ แต่จะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าเทศบาลแพรเทศาพยายามดำเนินงานให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความ

พึงพอใจโดยรวม ทั้งด้านความสามารถในการจัดการบริการเพื่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควรระหว่างการรอรับบริการ การจัดการบริการอย่างยุติธรรมเสมอภาคและถ้วนหน้าโดยไม่เลือกปฏิบัติการจัดการบริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มี การติดขัดหรือหยุดชะงักในการให้บริการ การให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและการพัฒนาการบริการทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ตามแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet, 1954 : p.4 อ้างถึงในบุญญา จันทรกระจ่าง, 2553, 22) แต่อย่างไรก็ตามแม้เทศบาลตำบลแพรกษาจะได้พยายามดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด แต่เนื่องจากลักษณะของการให้บริการที่เป็นกิจการสาธารณะ จำต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทุกคนจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติได้ยาก ดังนั้นจากผลการวิจัยจึงยังคงพบปัญหาอุปสรรคบางประการทำให้การปฏิบัติงานบางส่วนยังคงไม่เป็นที่พอใจ ทั้งด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยตรง จากปัญหาเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยเกิดมุมมองในการอภิปรายผลการวิจัยตามหลักธรรมาภิบาล ที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546 ในแต่ละด้านดังนี้

1. หลักนิติธรรม คือการตรากฎหมายกฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมไม่เลือกปฏิบัติและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้นโดยถือว่าการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรือตามอำนาจของตัวบุคคล จากผลการวิจัยพบว่าเทศบาลตำบลแพรกษาได้มีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความถูกต้องตามหลักกฎหมายทั้งในเรื่องการออกใบอนุญาตประกอบกิจการ การจัดระเบียบการจราจร หรือสถานบันเทิง การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ เพื่อใช้ในกิจการของเทศบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการโดยรวม

2. หลักความโปร่งใสได้แก่การสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันโดยมีการให้และการรับข้อมูลที่สะดวกเป็นจริงทันการณ์ตรงไปตรงมามีที่มาที่ไปที่ชัดเจนและเท่าเทียมมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ จากผลการวิจัยพบว่าเทศบาลตำบลแพรกษาได้จัดให้มีสถานที่สำหรับผู้ประกอบการหรือประชาชนสามารถเข้าไปประกอบกิจการค้าได้ตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบ และเปิดโอกาสแก่ประชาชนผู้อยู่อาศัยในเขตเทศบาลทุกกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. หลักการมีส่วนร่วมได้แก่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมคิดร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศในด้านต่าง ๆ เช่นการแจ้งความเห็นการได้สวนสาธารณะการประชาสัมพันธ์การแสดงประชามตินอกจากนี้ยังรวมไปถึงการร่วมตรวจสอบและร่วมรับผิดชอบต่อผลของการกระทำนั้น จากผลการวิจัยพบว่าเทศบาลตำบลแพรกษาได้ปฏิบัติงานภายใต้การเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางแผนการดำเนินบริการสาธารณะของเทศบาล ทั้งการรับฟังความคิดเห็นก่อนการจัดบริการสาธารณะ การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

4. หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ได้แก่ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นการสร้างกลไกให้มีผู้รับผิดชอบตระหนักในหน้าที่ความสำคัญในความรับผิดชอบต่อสังคมการใส่ใจปัญหาสาธารณสุขของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนด้านความรับผิดชอบ จากผลการวิจัยพบว่าเทศบาลตำบลแพรเกษามีการปฏิบัติงานภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของตนด้วยความรับผิดชอบต่อประโยชน์สาธารณะของประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงมีความพยายามในการจัดทำ ติดตาม รวมถึงแก้ปัญหาอันเกิดจากการจัดการบริการสาธารณะทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการดูแลควบคุมจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย

5. หลักความคุ้มค่าได้แก่การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม จากผลการวิจัยพบว่าเทศบาลตำบลแพรเกษามีการวางแผนการจัดการลงทุนภายในเทศบาลโดยคำนึงถึงข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรที่มีอยู่และพยายามจัดสรรทรัพยากรนั้นแก่ผู้ประกอบการอย่างทั่วถึง รวมถึงการดูแลการใช้พื้นที่สาธารณะ การวางแผนจัดการภูมิทัศน์ให้ทั้งสวยงามและเกิดประโยชน์ใช้สอยสูงสุด

6. หลักคุณธรรมได้แก่การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามสำนึกในหน้าที่ของตนเองมีความซื่อสัตย์สุจริตจริงใจขยันอดทนมีระเบียบวินัยและเคารพในสิทธิของผู้อื่น จากผลการวิจัยพบว่าเทศบาลตำบลแพรเกษามีการปฏิบัติงานโดยยึดมั่นความถูกต้องตามหน้าที่รวมถึงเคารพสิทธิของผู้รับบริการโดยเน้นการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีไมตรีจิตร์ ตลอดจนบุคลิกภาพทั้งทางร่างกายและอารมณ์ที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

ปัจจุบันเกิดกระแสความตื่นตัวในความเป็นประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐของประชาชนเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานของเทศบาลจึงควรต้องปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับสภาพความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลาท่ามกลางการพัฒนาความเจริญอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ควรจัดให้มีบริการสาธารณสุขูปโภคพื้นฐานที่เพียงพอ เหมาะสม รวมถึงมีการพัฒนา ปรับปรุงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ทั้งด้านการจราจร สุขอนามัย การศึกษา เพื่อรองรับปริมาณประชากรที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีโดยอ้างอิงจากฐานตัวเลขสถิติของเทศบาล

2. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในฐานะเจ้าของพื้นที่และเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงในผลการปฏิบัติงานของเทศบาล มีส่วนรับทราบหรือกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ หรือแนวทางในการบริหารจัดการชุมชนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของภาคประชาสังคมได้มากที่สุด รวมถึงการสร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของเทศบาลเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

3. ควรเห็นความสำคัญของประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงสามารถนำเอาเอกลักษณ์อันโดดเด่นเฉพาะตัวเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น

4. การพัฒนาการศึกษา และการอาชีพในชุมชนควรคำนึงถึงความสามารถในการแข่งขันของประชาชนในชุมชน เพื่อรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี 2558 เพราะเทศบาลตำบลแพรเกษามีอยู่ในเขตที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ การค้าและการลงทุน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). *ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2557. จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>.
- จันทร์เพ็ญ ธัญญาพิทักษ์กุล. (2545). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดระบบบริการสุขภาพของวิทยาลัยการสาธารณสุข จังหวัดตรัง*. ตรัง : วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2542). *องค์การมหาชน*. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.
- จิตติณัฐ ศศิฉาย. (2533). *เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการสื่อสาร 2 วิธี*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์และศัลยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลแพรกษา. (2556). *ข้อมูลงานทะเบียนท้องถิ่น*. สมุทรปราการ : ผู้แต่ง.
- นวลลักษณ์ บุษง. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร กาญจนดูล. (2523). *กฎหมายปกครอง เอกสารประกอบการบรรยาย*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. (2554). *รายงานวิจัยการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนานครเทศบาลหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ 2554*. สงขลา : ผู้แต่ง.
- สุรศักดิ์ โตประสี. (2553). *ธรรมเนียมในการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ตราด : ผู้แต่ง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย. (2552). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไชย อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี*. จันทบุรี : ผู้แต่ง.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Koehler .J.W & Pankowski.J.M. (1996). *Quality Government : Designing, Developing and Implementing TQM*. Delray Beach, FL. : St. Lucie Press.
- Suchitra Punyaratabandhu. (1968). *Delivery of public service in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Bangkok : Thammasart University Press.
- Tiffin, J. & McCormick, E.J. (1968). *Industrial Psychology*. London : George Allen & Unwin.