

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1.) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. 3.) เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ อบต.

กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในตำบลบ้านแหลมที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. โดยรวมและตามรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษาและการสาธารณสุขมากที่สุด และรองลงมาเป็นด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านโครงสร้างพื้นฐานน้อยที่สุด

2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

3. ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. พบว่าประชาชนมีปัญหาในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำท่วมถนน ขยะและหญ้าข้างถนน ทุนการศึกษาของเด็กนักเรียน การสนับสนุนโรงเรียนในเรื่องสื่อการเรียนการสอน สถานีนอนมัย ไม่มีแพทย์อยู่ประจำและจ่ายยาที่ไม่มีคุณภาพ ขาดการกระจายข้อมูลข่าวสาร การอบรมเสริมความรู้ การให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ การพัฒนาหมู่บ้าน การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ และการส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีไทยให้แก่วัยรุ่น

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควรให้มีการสำรวจพื้นที่อย่างทั่วถึง จัดให้มีการซ่อมแซมถนน สะพาน และ ทางเดินเท้า การจัดซื้อเครื่องสูบน้ำ การจัดสรรงบประมาณในการทำประตุน้ำ ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะ และ เพิ่มการกระจายข้อมูลข่าวสารโดยทางหอกระจายข่าว แผ่นพับ และ ชู่มข่าวสาร

ด้านการส่งเสริมการศึกษา ควรจัดให้มีการมอบทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจน จัดสรรงบประมาณอุดหนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนให้แก่โรงเรียน การจัดทัศนศึกษา และสร้างกิจกรรมเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เด็กรู้จักประเพณีและวัฒนธรรมไทย

ด้านการสาธารณสุข ควรจัดให้มีระบบเก็บและกำจัดขยะ จัดให้มีแพทย์อยู่ประจำสถานีนอนมัยและจ่ายยาที่มีคุณภาพ

ด้านสังคมสงเคราะห์ ควรดำเนินการจัดสรรที่สาธารณะให้แก่ผู้มีปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัย การช่วยเหลือซ่อมแซมบ้านให้แก่ผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งการแจกเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและเงินช่วยเหลือให้กับคนพิการด้วย

ด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรมีการตัดหญ้าข้างถนน พัฒนาคล่องธรรมชาติสายหลักที่จำเป็นต่อการเกษตรโดยการขุดลอก การรณรงค์ให้ร่วมกันปลูกต้นไม้ และการกำจัดผักตบชวาในแม่น้ำ

The survey was conducted for 3 main purposes : 1) To find out the level of people's satisfaction on service of the Tambol administrative organization service. 2) To identify the factors affecting their satisfaction on the Tambol administrative organization service. 3) To find out their work problems and to make some recommendations. The sample consisted of 350 peoples in Tambol Banleam , who were 18 years old or more. A questionnaire was employed to collected the data.

The finding could be briefly stated below:

1. The overall of peoples satisfaction on Tambol administrative organization service was found to be at a high level. The most satisfied was service on education and public health , follow by social welfare and natural and cultural. The least satisfied was the fundamental structure.

2. The factors significantly related to people's satisfaction with the Tambol administrative organization service was frequency of information receive.

3. Their problems and recommendation were public light, public telephone, water flood on the road, garbage and grass along the road, scholarship, support of education equipment, fulltime doctor on public health center, good quality medicine, distribution of information, training, social welfare for handicap, village development, encourage to cultivate the trees and instill Thai culture to the youths.

**Fundamental structure:** The organization should made a survey on their territory for made a plan, repairing on road bridge and side walk, water pump purchasing, budget for built a water gate, public telephone, public light, distribution of information by news tower and news board.

**Education support:** The organization should have a scholarship for poor students, support the education equipment to schools, visual education and activity for instill Thai culture to the students.

**Public health:** The organization should made a system for collected and eliminate the garbage, fulltime doctor on public health center and good quality medicine.

**Social welfare:** The organization should allocated the public land for poor people who need a home, repair house for people who had low incomes, pension fund for old peoples and handicaps.

**Natural and environment conservative:** The organization should cutoff the grass along the road, develop the main canal for agriculture, persuade peoples to join cultivate the trees and keep the garbage from the river.