



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร์
อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร์
อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบร่วม ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,545 คน ชาย 2,754 คน หญิง 2,791 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,152 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบร่วม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบร่วม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.34 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)



3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

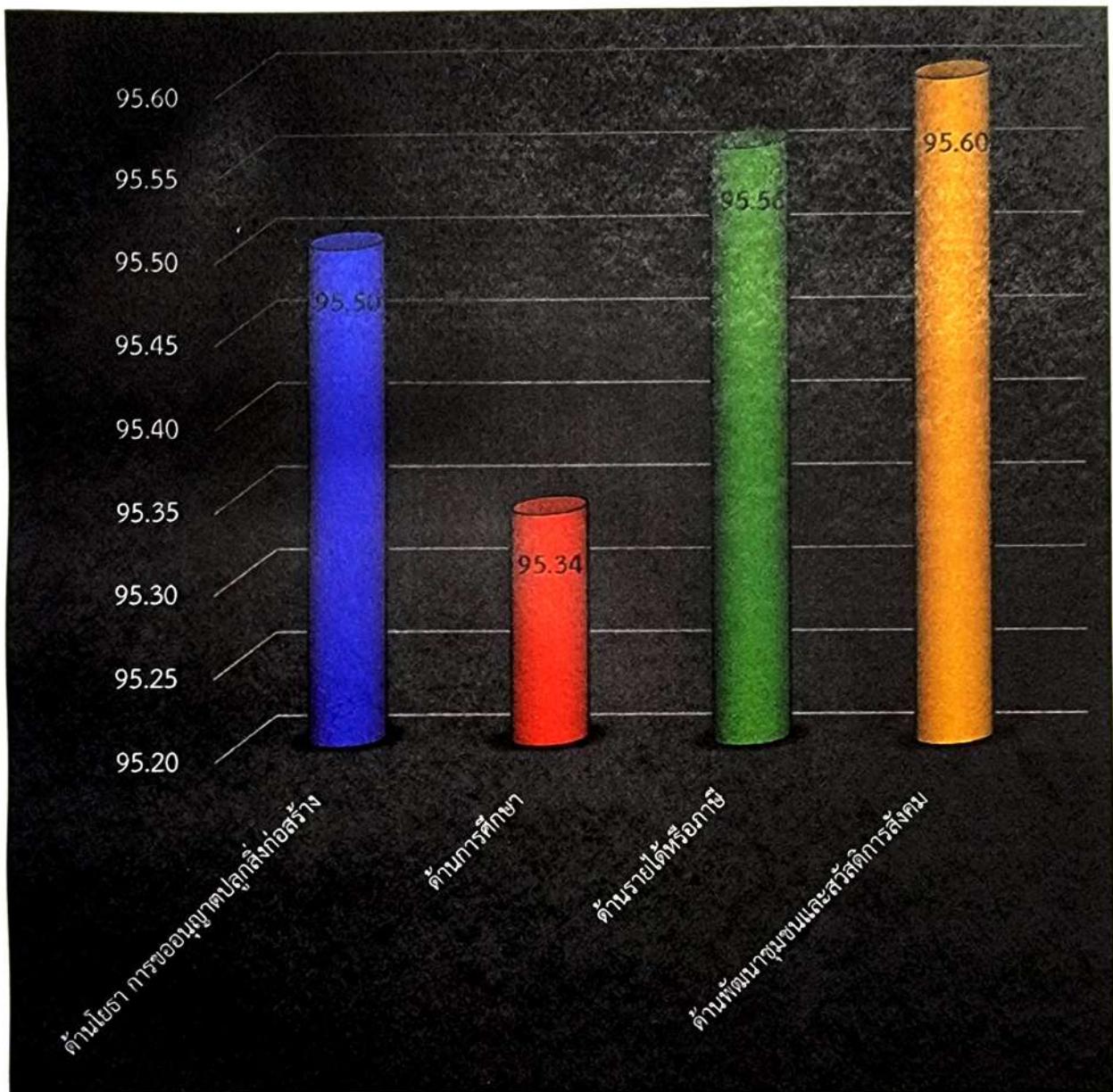
4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากัน ร้อยละ 95.50 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน		ความหมายของระดับ คะแนน
			คะแนน	คะแนน	
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.50	10	พึงพอใจมากที่สุด	
2	ด้านการศึกษา	95.34	10	พึงพอใจมากที่สุด	
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด	
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด	
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.50	10	พึงพอใจมากที่สุด	

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.34 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

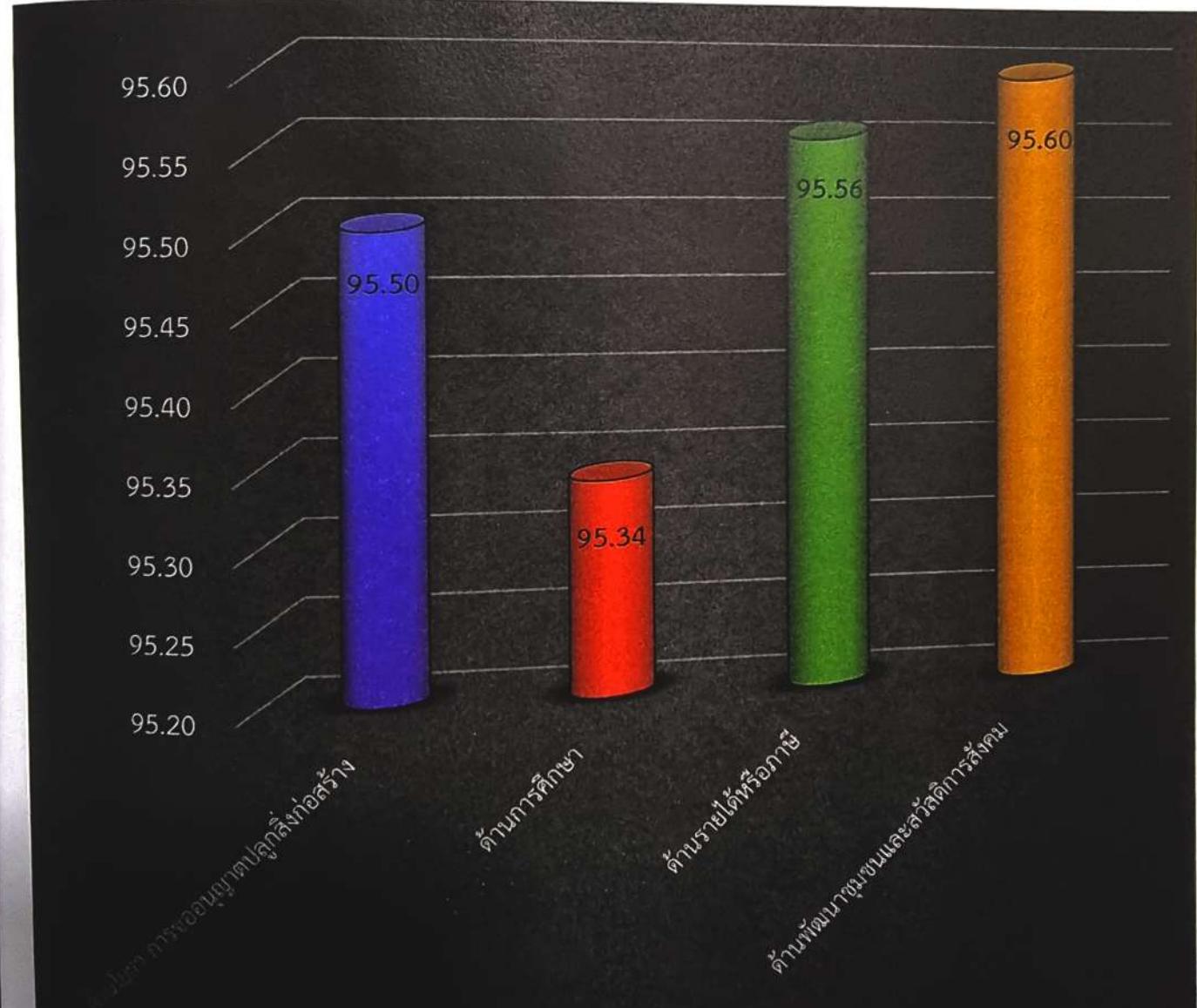
(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.50 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลงค่า

ลำดับ	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		ความหมายของระดับ
		ตัวอย่างที่แสดงผล	คะแนน	
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.50	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.34	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.50	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อําเภอคอนสารร์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ 2565 มากรีดีที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พ่อจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านซ่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มน้ำ ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สำหรับความเพียงพอ พุ่งใจและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปักเกล้า "ห้องถิน : ทบทวนท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณสุข" โดยสถาบันพระปักเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถินสามารถจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ประกอบของส่วนท้องถิน เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิน พบร่วมกันว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ประกอบของส่วนท้องถิน และหากดูสถิติ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

ในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชน ที่พึงพอใจต่อการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.83 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.90 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 อันดับสี่ ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.27 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.87

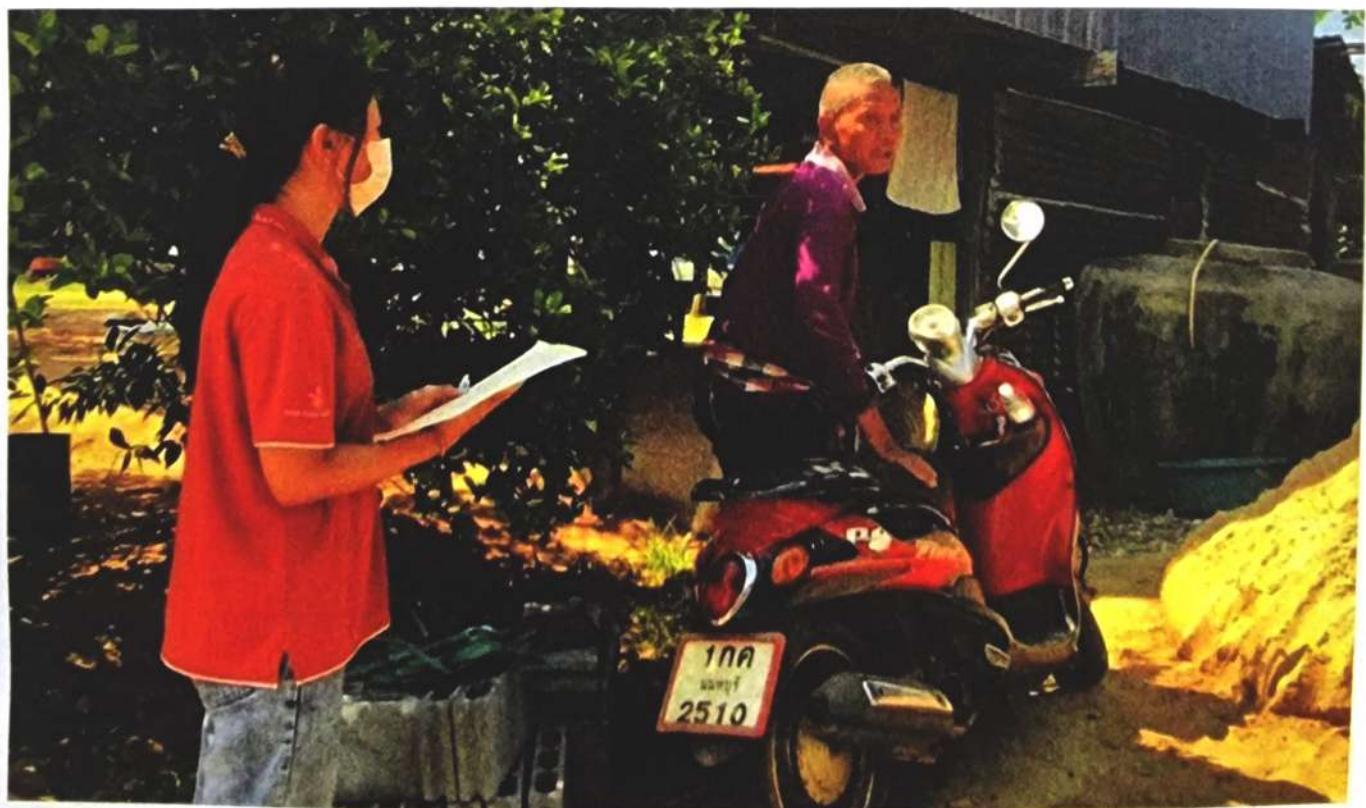
ด้านบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

แต่ข้อค้นพบจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด ในหัวลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจร้อยละ 83.30

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมาก ที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านการศึกษา ร้อยละ 95.34 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ ภาพที่ 5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค (3)



5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทคโนโลยี หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่น ๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับงานทั้ง 4 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร แก้ไขปัญหาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2565)

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการเพิ่มไฟส่องสว่างบริเวณริมถนน และซอยในหมู่บ้าน
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการเกษตร
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขยายเขตการใช้ไฟฟ้าไปยังพื้นที่เกษตรกรรม
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนมากขึ้น
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการส่งเสริมตลาดในชุมชน เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การบริการของอบต.ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในกลุ่มเด็กและเยาวชน
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้น
- (11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น
- (12) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (13) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป