

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรม โดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,781 คน ชาย 1,885 คน หญิง 1,896 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,452 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 359 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 6 ด้าน และ 2 โครงการ ได้แก่

- (1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข
- (7) โครงการตัดแยกขยะต้นทาง องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ
- (8) โครงการครอบครัวเศรษฐกิจพอเพียงตำบลช่องสามหมอ

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการได้ดังนี้

ภาพที่ 5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ (1)



ภาพที่ 5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ (2)



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน และ 2 โครงการ คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.46 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.38 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.58 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.62 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(6) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.55 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)



(7) ความพึงพอใจงานโครงการคัดแยกขยะต้นทาง องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.63 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(8) ความพึงพอใจงานโครงการครอบครัวเศรษฐกิจพอเพียงตำบลช่องสามหมอ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

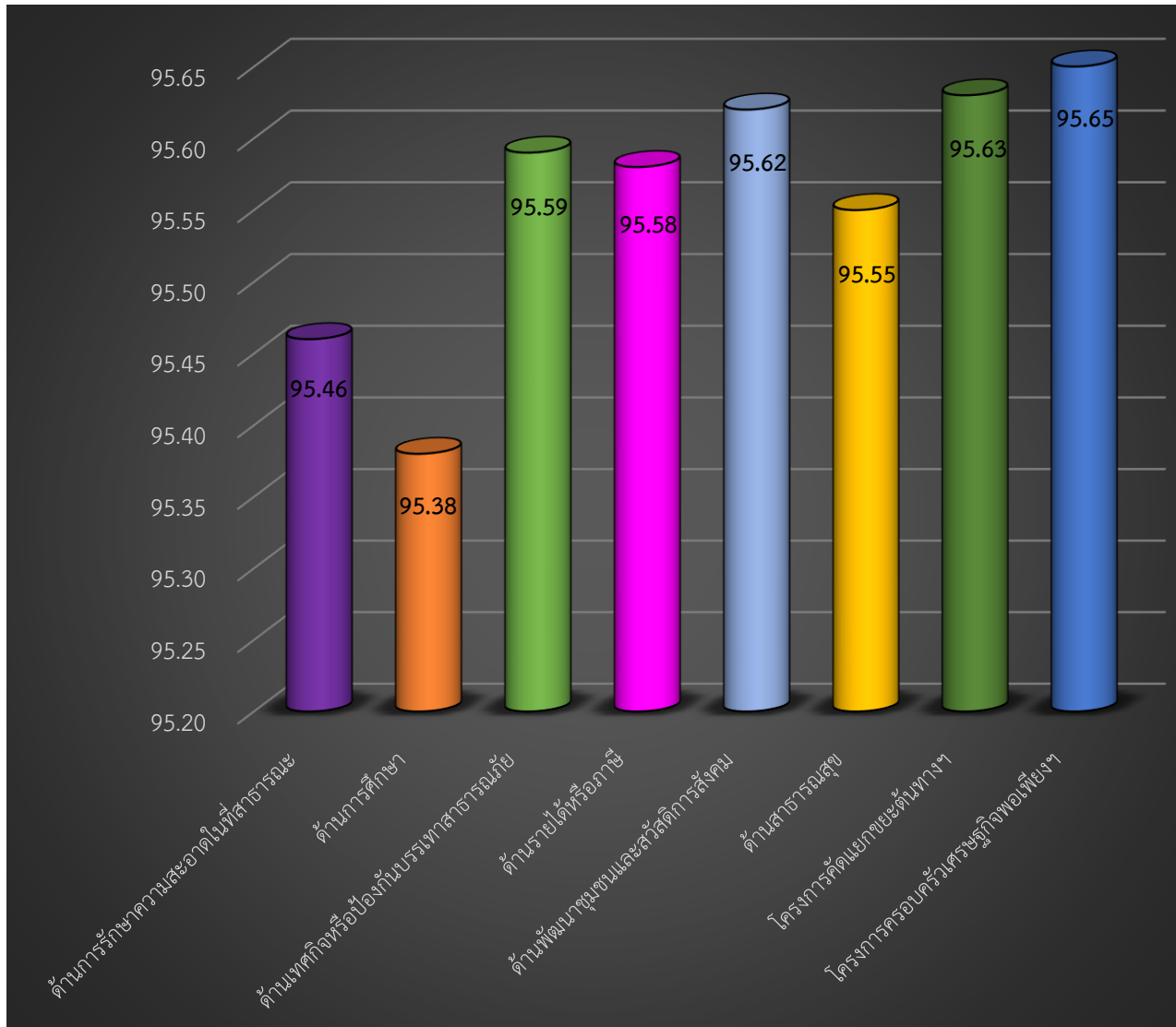
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 6 ด้าน และ 2 โครงการ ชำรงต้น โดยเฉลี่ย เท่ากับร้อยละ 95.56 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ คะแนน
1	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.46	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.38	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.59	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	95.58	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.55	10	พึงพอใจมากที่สุด
7	โครงการคัดแยกขยะต้นทางฯ	95.63	10	พึงพอใจมากที่สุด
8	โครงการครอบครัวเศรษฐกิจพอเพียงฯ	95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมโครงการครอบครัวเศรษฐกิจพอเพียงตำบลช่องสามหมอ ประจำปีงบประมาณ 2565 มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.65 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานโครงการครอบครัวเศรษฐกิจพอเพียงตำบลช่องสามหมอ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 95.95 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบพวน ทำทนาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชน



กลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติ ในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชน ที่พึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก 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 บริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก 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

ด้านบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

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



แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด ในห้าลำดับแรก 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

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานโครงการครอบครัวเศรษฐกิจพอเพียงตำบลช่องสามหมอ มากที่สุด ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ โครงการคัดแยกขยะต้นทาง องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ ร้อยละ 95.63 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.62 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.58 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.55 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.46 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านการศึกษา ร้อยละ 95.38 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ



ภาพที่ 5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ (3)



5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านบริการกฎหมาย



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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับงานทั้ง 6 ด้าน และ 2 โครงการ ข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2565)

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการเพิ่มไฟส่องสว่างบริเวณริมถนนให้มากขึ้น
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ออบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการเกษตร



- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ออบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้น
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการส่งเสริมตลาดในชุมชน เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การบริการของอบต.ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ออบต.จัดให้มีกิจกรรมระหว่างชุมชน เช่น การจัดให้มีกิจกรรมการเล่นกีฬาเพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างชุมชน หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เบาลง
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ออบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในกลุ่มเด็กและเยาวชน
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการขยายถนนคอนกรีตไปยังพื้นที่เกษตรกรรม
- (11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ออบต.ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น
- (12) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (13) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษาค้างนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น
- 2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ (4)



ภาพที่ 5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ (5)

