บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,245 คน แยกเป็นชาย 3,612 คนหญิง 3,633 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 153.44 คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน 1,902 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 378 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น π = 0.5 คะแนน z = 2

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) กำหนดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

(1) งานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)

(2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)

(3) งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)

(4) งานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)

(5) งานด้านอื่นๆ (การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล)

สรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) สรุปได้ว่า

- **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) มีจำนวน 3 ด้าน** คือ

(1) ความพึงพอใจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.83 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

(2) ความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.4 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

(3) ความพึงพอใจงานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.95 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

- **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 8) มีจำนวน 2 ด้าน คือ**

(1) ความพึงพอใจงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 89.65 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

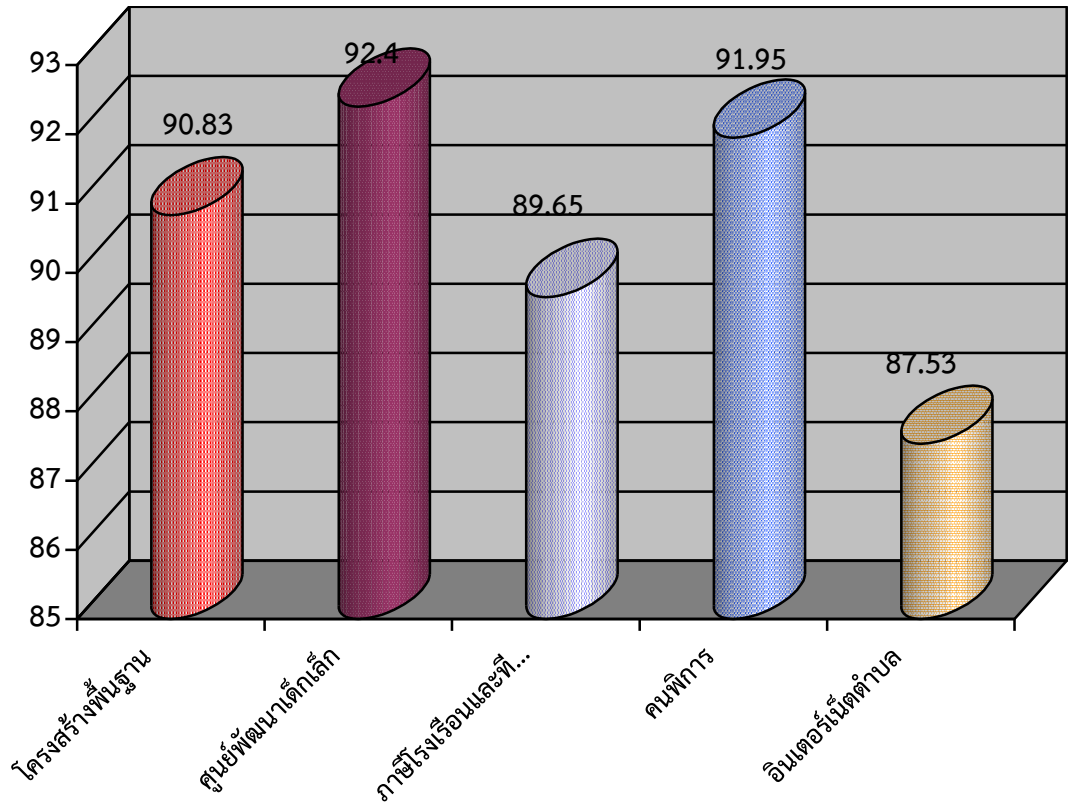
(2) ความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 87.53 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	งานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)	90.83	9	พอใจมาก
2	งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)	92.4	9	พอใจมาก
3	งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)	89.65	8	พอใจมาก
4	งานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)	91.95	9	พอใจมาก
5	งานด้านอื่นๆ (การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล)	87.53	8	พอใจมาก

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน



1) งานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.0

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.83 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่สถานที่พักรอ มากที่สุด ร้อยละ 92.02

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.4 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

3) งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย มากที่สุด ร้อยละ 91.89

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 89.65 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

4) งานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 92.25

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.95 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

5) งานด้านอื่นๆ (การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล)

สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 91

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 87.53 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) สรุปได้ว่า

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.40 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ มากที่สุด ร้อยละ 92.02 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม ร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย โดยประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 90.98 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 90.59 ตามลำดับ

ผลการสำรวจครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย ของ สุรชัย รัชตประทาน (2546) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงานบริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนา เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสานึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กาลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานของ เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกใน 4 โครงการ ได้แก่ การให้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน) การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค ซึ่งในแต่ละโครงการได้สำรวจ 4 ประเด็น ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิก รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. การเข้าร่วมกิจกรรม

ส่วนที่ 2 ด้านบุคลากร ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจในการให้บริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ให้บริการที่เท่าเทียม

ส่วนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย ห้องสุขา

ส่วนที่ 4 ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะอาด ความทันสมัย และรวดเร็ว

งานของ เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550) พบว่า กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึกจัดขึ้น ทั้ง 4 โครงการ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก คิดเป็นร้อยละ 73

แต่ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า มีระดับความพึงพอใจมากกว่า กล่าวคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) มีจำนวน 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.83 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก ความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.4 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก และความพึงพอใจงานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.95 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 8) มีจำนวน 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 89.65 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก และความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 87.53 หมายถึง อยู่ในระดับพอใจมาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรการสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านบริการกฎหมาย

(2) งานด้านทะเบียน

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(6) งานด้านการศึกษา

(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(8) งานด้านรายได้หรือภาษี

(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(10)งานด้านสาธารณสุข

(11)งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานบริการงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเตอร์เน็ตตำบล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่นๆ (น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น) ดังนั้น ฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญกับการใช้อินเตอร์เน็ตตำบลให้ทั่วถึงกับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกระดับอายุ และทุกชุมชน ให้ทัดเทียมกับด้านอื่นๆ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น *“ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล”* หรือ *“ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบล”* ในการศึกษาครั้ง

ต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ*“ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล”* หรือ *“ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบล”* แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น