



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาน
อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เทอดศักดิ์ ไปจันทิก

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี 2565

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
ละหาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

งานบริการ 6 ด้าน

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
- 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 6) งานด้านรายได้หรือภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน
อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

สำรวจโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เทอดศักดิ์ ไปจันทิก
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โทร. 044-815111

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ละหาน อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปีที่ทำการวิจัย	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 ต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (6) งานด้านรายด้านหรือภาษี เป็นงานวิจัยแบบประเมินเชิงสำรวจ ประชากรเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่รับบริการในเขตพื้นที่การให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาน จำนวน 12,656 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน (ร้อยละ 55.67) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน (ร้อยละ 44.33) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 127 คน (ร้อยละ 32.73) รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน (ร้อยละ 23.45) และอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.85) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.93) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 95 คน (ร้อยละ 24.48) และมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 71 คน (ร้อยละ 18.30) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 201 คน (ร้อยละ 51.80) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 98 คน (ร้อยละ 25.26) และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 47 คน (ร้อยละ 12.11) ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 จำนวน 245 คน (ร้อยละ 63.14) รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 10,001-20,000 จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.71) และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 20,001-30,000 จำนวน 51 คน (ร้อยละ 13.14)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน ในภาพรวมของงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (6) งานด้านรายได้หรือภาษี โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.67 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.77 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

5) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.75 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเดือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

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

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน (ยกเว้นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ มีการให้บริการถึงบ้าน การให้บริการมีความรวดเร็ว การให้บริการมีความเพียงพอ การติดต่อขอใช้บริการทำได้ง่าย หลากหลายช่องทาง และคุณภาพการให้บริการมีความคุ้มค่า)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,656 คน ชาย 6,161 คน หญิง 6,495 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านการศึกษา
- (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
- (3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (6) งานด้านรายได้หรือภาษี



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกินร้อยละ 95 ทั้ง 6 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.77 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(2) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(3) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(4) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(5) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.75 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(6) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

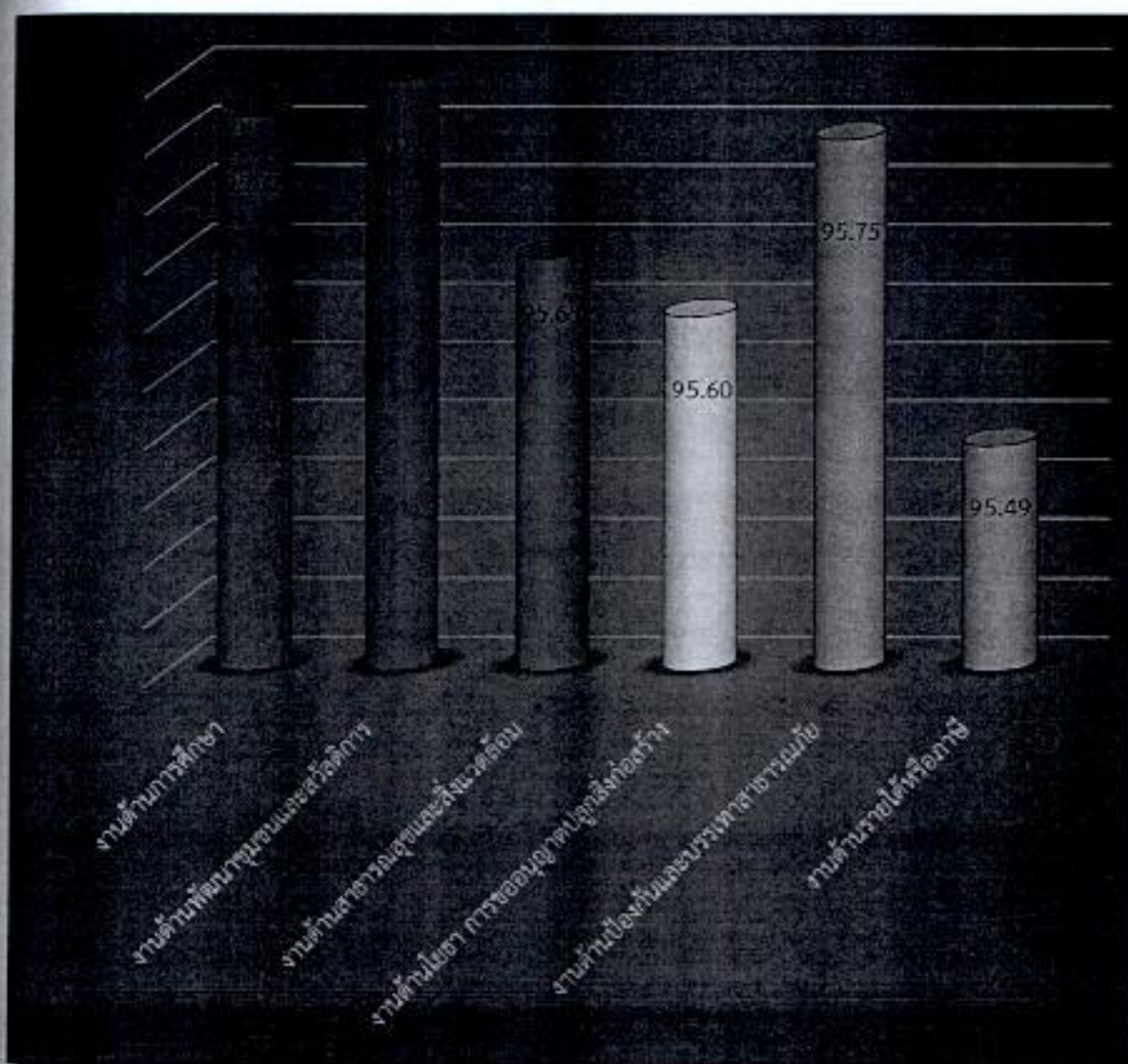
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 6 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.67 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	ความหมายของระดับคะแนน	อันดับ
1	ด้านการศึกษา	95.77	พึงพอใจมาก	2
2	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	95.80	พึงพอใจมาก	1
3	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	95.65	พึงพอใจมาก	4
4	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.60	พึงพอใจมาก	5
5	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.75	พึงพอใจมาก	3
6	ด้านรายได้หรือภาษี	95.49	พึงพอใจมาก	6
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	95.67	พึงพอใจมาก	

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่น ๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลละหาน แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2565)

(1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีไฟฟ้าเพื่อส่องสว่างให้ทั่วถึง เนื่องจากบางจุดในบางหมู่บ้านและในเส้นทางบางถนน ยังมีปัญหา

(2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการสร้างถนนคอนกรีตเพิ่มเติม

(3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบทางระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย

(4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อให้สามารถเดินทางสัญจรได้สะดวก และปลอดภัยยิ่งขึ้น



- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ระบบน้ำประปามีความเหมาะสมและทั่วถึงมากกว่านี้
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามามีส่วนในการป้องกัน แก้ไขปัญหายาเสพติดในตำบล
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาศูนย์เรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ และแนะนำ การสร้างอาชีพให้กับผู้สูงอายุ
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ ในชุมชนให้หลากหลายยิ่งขึ้น
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เพิ่มลานกีฬาและสถานที่ออกกำลังกาย
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ขยายถนนคอนกรีตไปยังพื้นที่เกษตรกรรม
- (11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการโครงการป้องกันน้ำท่วมอย่างที่ได้แก้ปัญหาได้จริง
- (12) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการ ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- (13) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ออบต.จัดกิจกรรมเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนให้มากขึ้น
- (14) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้ พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (15) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดูแลปัญหาของเด็กเยาวชน ให้เป็นกรณีพิเศษ
- (16) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป



5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารoundต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษารoundนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในลักษณะตัวชี้วัดที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละด้าน

2) ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม ร่วมกับการสำรวจ หรือแยกออกจากการสำรวจเชิงปริมาณ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกมากขึ้น

