

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ แยกตาม ภาระงานหลัก

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.31 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก

2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันทต่อเหตุการณ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก

5. งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำในงานที่ให้บริการ จำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 หรือร้อยละ 87.8 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ สามารถนำผลการศึกษากลับมาสรุปได้ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สำรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านโยธา มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยพบว่า ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอาคาร โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคและป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สํารวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) สํารวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานาหน่าย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมงานด้านสาธารณสุข มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยคิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ามีความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เซาว์นสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานาหน่าย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอ

เมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานนน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่า 80 ขึ้นไป ซึ่งจะได้ 8 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล (นายกฯ และปลัดฯ) ควรลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อรับทราบความต้องการจำเป็น ตลอดจนปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้นำชุมชนบางแห่งเสนอให้ท้องถิ่นส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

2. เนื่องจากงบประมาณมีค่อนข้างจำกัด อบต. ควรเป็นส่วนงานกลางในการสรรหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก