

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก 6 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก

5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมการให้บริการอยู่เสมอ และทันต่อเหตุการณ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกิจกรรมการส่งเสริมการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่องและชัดเจน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์

6. งานด้านการศึกษา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง 6 ภาระงาน ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.4 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านการศึกษา ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รองลงมา คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.0 และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ปีงบประมาณ 2564 และ 2565 พบว่าในปีงบประมาณ 2565 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2564 ทุกกลุ่มงาน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 3 อันดับแรกคืองานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก สามารถนำผลการศึกษามาอภิปราย สรุปได้ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและ การสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้ง ประจำปีงบประมาณ 2559 ผลการวิจัย พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยพบว่า งานรายได้หรือภาษี ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี

2560 เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้ง ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยพบว่า ด้านเทคนิคและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สำรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประเด็นตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า งานด้านโยธา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการวิจัยพบว่า ด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ (2563) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีแก้ว อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า งานขออนุญาตก่อสร้างอาคารประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยาลัยนครราชสีมา (2555) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 พบว่า งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานที่เกี่ยวข้องในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2560) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 10 งาน พบว่า งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง 6 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนด

ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานนน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานบริหารจัดการน้ำ งานพัฒนาแหล่งน้ำและขุดลอกคลอง งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานบริการสระว่ายน้ำ (สนามกีฬา) และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยทักษิณ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปรัก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพ

การให้บริการโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่า 80 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 8 คะแนนเต็ม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อำเภอวาร จังหวัดลำปาง ในภาพรวมและข้อเสนอแนะ

อันดับ 1 งานด้านการศึกษา

จากการเยี่ยมชมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สัมภาษณ์ครู สัมภาษณ์ผู้ปกครอง และพูดคุยกับนักเรียน ตลอดจนตัวแทนผู้นำชุมชน พบว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแม่ฮ้างมีครู จำนวน 2 คน นักเรียน จำนวน 13 คน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแม่แป้นมีครู จำนวน 1 คน นักเรียน จำนวน 8 คน ด้านสภาพทั่วไปของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแม่ฮ้างตั้งอยู่บริเวณโรงเรียนแม่ฮ้างวิทยาโดยมีอาคารแยกตากหาก และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแม่แป้นมีอาคารแยกเป็นสัดส่วน ในส่วนของการบริหารจัดการโดยทั่วไป อบต.ได้รับการจัดสรรที่นอน อาหารกลางวัน และสื่อการเรียนการสอนโดยครูพี่เลี้ยงได้รับการประสานจากอบต. เพื่อสอบถามความต้องการก่อนจัดซื้อทุกครั้ง ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตามก็ตามครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแม่ฮ้างเสนอให้ อบต. สนับสนุนสนามเด็กเล็กกลางแจ้งเพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ให้กับนักเรียน

อันดับ 2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยบางหมู่บ้านที่อยู่ติดกับเขตป่าชุมชน ได้รับความร่วมมือทั้งจากชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ (รวมถึงอบต.ด้วย) ในการป้องกันไฟป่า บางหมู่บ้านเคยมีปัญหาระลอกน้ำป่าไหลหลาก แต่ได้รับความร่วมมือกับชาวบ้าน อบต. และหน่วยงานอื่นๆ ในการสร้างฝายชะลอน้ำ จึงทำให้ปัญหานี้หมดไป

อันดับ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ คนพิการ ตลอดจนบุตรหลานผู้สูงอายุ และคนพิการ พบว่า การให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ อบต. ใช้วิธีการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการดำเนินการของอบต. มีเพียงเล็กน้อย 1-2 คนที่บอกว่าไม่สะดวก บ้านอยู่ไกลไม่สามารถไปถอน

เงินมาใช้ได้ จำเป็นต้องขอให้ลูกหลานพาไปกดเงิน หรือฝากคนที่รู้จักให้ดำเนินการให้ สำหรับคนพิการและผู้ป่วยติดเตียง อสม.ก็มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามอยากให้ อบต. จัดทำโครงการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง คนพิการให้มากกว่าเดิมที่มีอยู่แล้วเพียงปีละ 1 ครั้ง ตลอดจนอยากให้ อบต. ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนอย่างยั่งยืน เนื่องจากปัจจุบันมีการส่งเสริมอาชีพโดยหน่วยงานภายนอก เช่น พัฒนาชุมชน กศน. และเป็นการส่งเสริมแบบไม่ยั่งยืน

นอกจากนี้ มีตัวแทนของ อสม. ในหมู่บ้าน จำนวน 1-2 คน เสนอให้ออบต. จัดตั้งกองทุนสนับสนุนการทำงานของอสม. ในกรณีที่มีการระบาดของโรคอุบัติใหม่ ทั้งนี้ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจริง

อันดับ 4 งานด้านรายได้และภาษี

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้า และประชาชนโดยทั่วไป พบว่า การจัดเก็บภาษีป้ายของร้านค้าติดตามเกณฑ์ของอบต. ที่มาวัดขนาดพื้นที่ โดยภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะและการจัดเก็บภาษีร้านค้าในระดับมาก มีร้านค้าบางร้านอยากให้อบต. ลดอัตราภาษีลงจากเดิมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงสถานการณ์โควิด สำหรับภาษีที่ดิน/ภาษีโรงเรือนส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากผู้นำชุมชนผ่านเสียงตามสาย บางส่วนเดินทางไปจ่ายเองที่อบต. หรือฝากพนักงานอบต. ที่รู้จัก/ผู้นำชุมชนไปจ่ายให้ บุคลากรส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับค่าธรรมเนียมขยะไม่มีการจัดเก็บเนื่องจากแต่ละหมู่บ้านมีบ่อขยะเป็นของตนเอง มีเพียงหมู่ที่ 2 บ้านหนองเหียงที่มีการบริหารจัดการขยะโดยการจ้างบุคคลจากภายนอก โดยคิดค่าธรรมเนียมเดือนละ 30 บาท

อันดับ 5 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และสังเกตสภาพโดยรอบของแต่ละหมู่บ้าน พบว่า หมู่บ้านโดยส่วนใหญ่มีสภาพแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องด้วยเป็นฤดูฝน จึงทำให้มีกิ่งไม้บดบังทัศนวิสัย ต้นไม้รูก้าพื้นที่ถนน อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

ระบบการบริหารจัดการขยะ ส่วนใหญ่มีบ่อกำจัดขยะของหมู่บ้าน (ยกเว้นหมู่ 2) ที่มีการบริหารจัดการโดยจ้างบุคคลภายนอก โดยชาวบ้านยินดีจ่ายค่าธรรมเนียมเอง ชาวบ้านหลายหมู่บ้านอยากให้ อบต. สนับสนุนการสร้างแนวกันบ่อขยะและการไถกลบ เนื่องจากมีสุนัขมาคุ้ยขยะ ทำให้มีปัญหายขยะอยู่นอกบ่อ และบ่อขยะบางหมู่บ้านอยู่พื้นที่สูงกว่าบ้านอาจไม่เหมาะสมกับการกำจัดแบบเผาได้

อันดับ 6 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการสัมภาษณ์ประชาชน ผู้นำชุมชน และสังเกตสภาพโดยรอบของแต่ละหมู่บ้านพบว่า ถนนสำหรับการสัญจรในหมู่บ้านค่อนข้างดี มีถนนบางส่วนที่เป็นทางเข้าพื้นที่ทางการเกษตรที่ขรุขระและขรุขระ นอกจากนั้นถนนสัญจรระหว่างหมู่บ้านบางหมู่บ้าน (มีปัญหาระเบียงอยู่ในพื้นที่เขตป่าสงวนแห่งชาติ) จึงไม่สามารถดำเนินการได้

ไฟฟ้าส่องสว่างในหมู่บ้านส่วนใหญ่ทั่วถึง ได้รับการสนับสนุนในการซ่อมแซมจากอบต. โดยผ่านการทำงานร่วมกับ ส.อบต. ของแต่ละหมู่บ้านเป็นอย่างดี มีประชาชนบางส่วนขอให้ อบต. ดูแลไฟฟ้าส่องสว่างในเส้นทางสัญจรระหว่างหมู่บ้าน เช่น บ้านนาแก-บ้านดง บ้านนาแก-ทุ่งศาลา บ้านนาแก-บ้านปันใต้ และขอให้อบต. ได้ติดตามโครงการไฟโซล่าเซลล์ที่อยู่ระหว่างการพิจารณาอนุมัติ

ปัญหาการระบายน้ำที่ร้านค้า หมู่ 2 บ้านหนองเหียง ยังไม่ได้รับการแก้ไข ประชาชนเสนอว่า เมื่อไม่สามารถแก้ไขได้ อยากให้อบต. หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาลูกน้ำที่อยู่ในท่อระบายน้ำ เพื่อไม่ให้เป็นที่แหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคต่อไป

ปัญหาเรื่องน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค บางหมู่บ้านน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคในช่วงฤดูแล้ง มีชาวบ้านในบางหมู่บ้านบริโภคน้ำดื่มจากบ่อธรรมชาติ อบต. ควรให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องสุขอนามัย นอกจากนั้นประชาชนในหมู่ 6 บ้านสันติสุข อยากให้อบต. สนับสนุนระบบประปาหมู่บ้าน เนื่องจากปัจจุบันใช้ระบบประปาภูเขา ซึ่งเมื่อถึงช่วงฤดูแล้งน้ำไม่เพียงพอสำหรับการอุปโภค บริโภค