

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 - ก.ย.2563) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (ป้าย โรงเรือนและที่ดินสิ่งปลูกสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การรับบริการกองช่าง (ขออนุญาตก่อสร้าง ขอเลขที่บ้าน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการศึกษา ความพึงพอใจในการดูแลเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่
6. เพื่อศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่
2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (ป้าย โรงเรือนและที่ดินสิ่งปลูกสร้าง) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่
3. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เอดส์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภอลอง จังหวัดแพร่

4. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การรับบริการกองช่าง (ขออนุญาตก่อสร้าง ขอลเลขที่บ้าน) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภออลอง จังหวัดแพร่
5. ทราบถึงความพึงพอใจในด้านการศึกษา ความพึงพอใจในการดูแลเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภออลอง จังหวัดแพร่
6. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภออลอง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม
7. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน อำเภออลอง จังหวัดแพร่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ต.ค.2562 - ก.ย.2563) จำนวน 5 โครงการคือ ด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดขยะมูลฝอย ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (ป้าย โรงเรือนและที่ดินสิ่งปลูกสร้าง) ด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เอดส์ และด้านการศึกษา ความพึงพอใจในการดูแลเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 333 ครัวเรือน 707 คน การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.1
2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (ป้าย โรงเรือนและที่ดินสิ่งปลูกสร้าง) มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.3
3. ด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เอดส์ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.7
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การรับบริการกองช่าง (ขออนุญาตก่อสร้าง ขอลเลขที่บ้าน) มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.5
5. ด้านการศึกษา ความพึงพอใจในการดูแลเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.4

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.4

## 5.2 อภิปรายผล

### 5.2.1 ด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดยุงลาย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดยุงลาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีกระบวนการขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ในการแจ้งข่าวสารด้านสาธารณสุขให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ดำเนินการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่างานด้านป้องกันและควบคุมกำจัดยุงลายของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีช่องทางการให้บริการในการดำเนินการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้หลากหลายช่องทาง เช่น กำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ แจกทรายอะเบท การพ่นสารเคมีเพื่อกำจัดยุงลายอย่างถูกวิธีตามหลักปฏิบัติที่ได้เข้ารับการอบรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานป้องกันและควบคุมกำจัดยุงลายขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดยุงลายขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดยุงลาย และมีการดำเนินงานครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ

### 5.2.2 ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (ป้าย โรงเรือนและที่ดินสิ่งปลูกสร้าง)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานจัดเก็บภาษี (ป้าย โรงเรือน ที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ทั้งนี้ถือได้ว่างานด้านจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีช่องทางในการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน เพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงพัฒนางาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี (ป่าย โรงเรือน ที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนางานในหน้าที่เป็นอย่างดีสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี สร้างความประทับใจกับผู้รับบริการในเขตพื้นที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคืออุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและสามารถพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการชำระภาษี และมีความเพียงพอต่อการบริการแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ประชาชนผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจ

### 5.2.3 ด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เอดส์

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ วิธีการรับเบี้ยยังชีพ ทั้งนี้ถือได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีวิธีการและกระบวนการขั้นตอนในการมีวิธีการแจกจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับประชาชนผ่านระบบการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ทำให้สะดวก รวดเร็วและครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่า งานให้บริการด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น ประกาศผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน แจ้งผ่านผู้นำชุมชน แจ้งผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับรู้ข่าวสารสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ความสะอาด ระเบียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาสังคม และสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ทั้งนี้ถือได้ว่าประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาสังคม และสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ที่มีความพร้อมในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ

#### 5.2.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การรับบริการกองช่าง (ขออนุญาตก่อสร้าง ขอลเลขที่บ้าน)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานกองช่าง (การขออนุญาตก่อสร้าง การขอลเลขที่บ้าน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปินครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า งานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานกองช่าง (การขออนุญาตก่อสร้าง การขอลเลขที่บ้าน) อย่างเป็นระบบ ทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารตลอดคลุมทุกพื้นที่บริการ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสารประชาสัมพันธ์งานกองช่าง (การขออนุญาตก่อสร้าง การขอลเลขที่บ้าน) มีการประสานงานชัดเจน รวดเร็ว ทั้งนี้ถือได้ว่า งานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน และรวดเร็ว ทำให้ผู้เข้ารับบริการติดต่อประสานงานเสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดี สามารถตอบข้อคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ความสะอาด ระเบียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ทั้งนี้ถือได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการได้อย่างเพียงพอ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้เข้ารับบริการ

### 5.2.5 ด้านการศึกษา ความพึงพอใจในการดูแลเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการด้านการศึกษา งานการดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่างานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีกระบวนการขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับงานให้บริการด้านการศึกษา งานการดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อย่างเป็นระบบทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบข่าวสารของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ

ช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ทั้งนี้ถือได้ว่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีช่องทางในการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการงาน เพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุง พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อด้านการศึกษา งานการดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทั้งนี้ถือได้ว่าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการในด้านความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มาเข้ารับบริการอย่างเพียงพอ

### 5.2.2 งานให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านพัฒนาสังคม และสวัสดิการสังคมการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เอดส์ รongลงมาคือ ด้านการศึกษา ความพึงพอใจในการดูแลเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การรับบริการกองช่าง (ขออนุญาตก่อสร้าง ขอเลขที่บ้าน) ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (ป้าย โรงเรือน และที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง) และด้านสาธารณสุข งานป้องกันและควบคุมกำจัดขยะ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น การรับฟังปัญหาในขณะปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปิน จึงต้องเลิกเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ และควรกำหนดระบบ กลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ