



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขจร
อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

พ.ศ. 2564

คำนำ

จากยุทธศาสตร์ชาติการพัฒนาประเทศ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพ จะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขจรจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขจร ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ภารกิจ คือ

- 1) ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
- 3) ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม
- 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- 5) ภารกิจด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- 6) ภารกิจด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ทั้ง 6 ด้าน ภารกิจละ 70 คน รวม 420 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x} ,	S.D..	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.70	0.55	94.02	1	มากที่สุด
2.ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.56	0.50	91.10	4	มากที่สุด
3.ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและ รักษาความสงบเรียบร้อย	4.53	0.65	90.40	5	มากที่สุด
4.ด้านการศึกษา ศาสนา และ ศิลปวัฒนธรรม	4.56	0.58	91.30	3	มากที่สุด
5.ด้านสาธารณสุข	4.50	0.7	90.35	6	มากที่สุด
6.ด้านการเมือง การบริหาร	4.56	0.58	91.35	2	มากที่สุด
รวม	4.57	0.59	91.42		มากที่สุด

จากตารางสรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.42 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02 รองลงมาเป็นด้านการเมือง การบริหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.35 ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.30 ด้านสังคม และส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.10 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 และด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.35 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเบญจขร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เบญจขร และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เบญจขร ที่มารับบริการ ในภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการ จัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และภารกิจด้านการเมือง การบริหาร จำนวน 3,940 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่น ที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ ประมาณ 362.14 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 58 คน รวมเป็นกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 6 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจ ละ 70 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

- 1.สรุปผลการศึกษา
- 2.อภิปรายผล
- 3.ข้อเสนอแนะ

1.สรุปผลการศึกษา

1.1 ผลการศึกษาภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานมีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และ 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ในส่วนช่องทางการให้บริการมีค่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาในส่วน สิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 95.60 ในส่วนของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95.60 และในส่วนของกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษาภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1.2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.17 ในส่วนของกระบวนการให้บริการและในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20 ซึ่งเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.22 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

1.3 ผลการศึกษาภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ประกอบประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 โดยด้านการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.80 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ส่วนความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40 ตามลำดับ

1.4 ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 1,001 – 15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการ

1.4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.29 ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

1.5 ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข

1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสาธารณสุข มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุข

1.5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย

ร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80 ตามลำดับ

1.6 ผลการศึกษาภารกิจด้านการเมือง การบริหาร

1.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการเมือง การบริหาร มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเมือง การบริหาร ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการภารกิจด้านการเมือง การบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.21 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00 และด้านปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจจร ในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และภารกิจด้านการเมือง การบริหาร สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจจรในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.10 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการเมือง การบริหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 รองลงมาเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.45 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย คิด

เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.34 ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.95 ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.56 และ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ด้านศาสนา และศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.64 ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ใน 6 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของคู่มือของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 9 คะแนน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน ผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.40 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ได้คะแนน 7 คะแนน

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมา กำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร พบว่า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรในด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรมให้สูงขึ้นต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรกับตำบลอื่น ๆ ในอำเภอหรือในจังหวัดสระแก้ว เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข และนำข้อมูลมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. การการจัดกิจกรรมในยุค New normal มีลักษณะการปรับตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ จึงต้องใช้มาตรการในการป้องกันโรคระบาด เพื่อสามารถดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามมาตรการได้อย่างปลอดภัย