



**การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขจร
อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว**

**จัดทำโดย
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. 2565**

คำนำ

การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร อ.คลองหาด จ.สระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการดำเนินการเพื่อสำรวจวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงเพื่อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากยุทธศาสตร์ชาติการพัฒนาประเทศ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาวลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

กันยายน 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ภารกิจ คือ

- 1) ภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย
- 3) ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม
- 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- 5) ภารกิจด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- 6) ภารกิจด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

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

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร 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	4.22	0.72	84.40	5	มาก
2.ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย	4.33	0.56	86.60	2	มาก
3.ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.32	0.67	86.40	3	มาก
4.ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.21	0.72	84.20	6	มาก
5.ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.41	0.56	88.20	1	มาก
6.ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	4.26	0.70	85.20	4	มาก
รวม	4.29	0.66	85.80		มาก

จากตารางที่ 73 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 รองลงมาเป็นด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.20 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 และด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ใน 6 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 8 คะแนนเต็ม เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเบญจขร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเบญจขร และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเบญจขร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเบญจขร ที่มารับบริการ ในภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ภารกิจด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และภารกิจด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี จำนวน 4,487 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 367.26 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 53 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 6 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 70 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้าน ใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (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 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างส่วนตัว

สถานภาพส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และ 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 ในส่วนช่องทางการให้บริการมีค่ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.67 รองลงมาคือกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.86 สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 83.26 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.66 ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษางานบริการการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.62 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.83 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.49 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.67 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.51 ตามลำดับ

1.3 ผลการศึกษากิจการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ระหว่างช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น.

1.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.50 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.17 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.43 สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.91 และช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.49 ตามลำดับ

1.4 ผลการศึกษาภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการ

1.4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.31 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.06 ช่องทางการให้บริการ ค่าเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.93 กระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.43 ตามลำดับ

1.5 ผลการศึกษาภารกิจด้านสาธารณสุข

1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านสาธารณสุข มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อ น้อยกว่า 5,001 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุข

1.5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.94 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.60 สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.57 และช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.72 ตามลำดับ

1.6 ผลการศึกษาภารกิจด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

1.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 14.01 –16.30 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1.6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.20 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.74 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.37 และกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.22 และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.49 ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขจร ในภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ภารกิจด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และภารกิจด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี สามารถนำผลการศึกษาอภิปรายสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขจรในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 รองลงมาเป็นด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40 ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.20 ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.40 และด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลาง พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลาง ข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ใน 6 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 8 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะทำงานตรวจประเมินการ รับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอ หนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์ คะแนนของกลุ่มของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 9 คะแนน และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเกวียน ผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.40 ซึ่งเมื่อคิดตาม ตารางเกณฑ์คะแนนของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับ เงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่าได้คะแนน 7 คะแนน

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เบญจขรตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชน ผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมา กำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เบญจขร พบว่า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ควรพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงใน

ประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรในด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรมให้สูงขึ้นต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขรกับตำบลอื่น ๆ ในอำเภอหรือในจังหวัดสระแก้ว เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไข และนำข้อมูลมาพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรการจัดกิจกรรมในยุค New normal มีลักษณะการปรับตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ จึงต้องใช้มาตรการในการป้องกันโรคระบาด เพื่อสามารถดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามมาตรการได้อย่างปลอดภัย