



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร
อำเภอคลองทาด จังหวัดสระแก้ว



จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ.2563

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทำให้มีความพยายามในการค้นคว้าหาวิธีทางในการตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการด้วยการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จึงได้ทำการวิจัยครั้งนี้ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการครั้งนี้ จะใช้ดัชนีในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร 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

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.ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	4.61	.422	92.20	2	มากที่สุด
2.ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.52	.379	90.40	5	มากที่สุด
3.ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย	4.58	.422	91.60	3	มากที่สุด
4.ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม	4.48	.360	89.60	6	มาก
5.ด้านสาธารณสุข	4.57	.366	91.40	4	มากที่สุด
6.ด้านการเมือง การบริหาร	4.64	.229	92.80	1	มากที่สุด
รวม	4.57	.302	91.40		มากที่สุด

จากการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการเมือง การบริหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 รองลงไปเป็นด้าน โครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 และด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร ที่มารับบริการ ในภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค้ำนสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และภารกิจด้านการเมือง การบริหาร จำนวน 4,388 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ค้างสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 399.90 ตัวอย่าง เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 20 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน คั้งนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 6 ภารกิจที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรขึ้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 70 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละค้ำนใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้คั้งนี้

ผลการศึกษาภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานมีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการค้ำนโครงสร้างพื้นฐาน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการค้ำนโครงสร้างพื้นฐาน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในภารกิจค้ำนโครงสร้างพื้นฐาน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 92.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษารายการกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับรายการกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการ ในด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.40

ผลการศึกษารายการกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับรายการกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.0-10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00

ผลการศึกษารายการศึกษาด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับรายการศึกษาด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง, นักเรียน/นักศึกษา สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านงานจัดเก็บ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรายการศึกษาด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรมในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80

ผลการศึกษารายการศึกษาด้านสาธารณสุข

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับรายการศึกษาด้านสาธารณสุข มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุข

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข

ผู้ระดับความพึงพอใจของรับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80

ผลการศึกษารายการกิจการด้านการเมือง การบริหาร

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจด้านการเมือง การบริหาร มีจำนวน 70 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับ บริการ ระหว่างช่วงเวลา 80.0 -10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและ รักษาความสงบเรียบร้อย

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการเมือง การบริหาร

ผู้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการภารกิจ ด้านการเมือง การบริหาร ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 โดยที่ผู้รับบริการมีความพึง พอดีต่อด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการ ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.00 และด้านปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขจร ใน ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและ รักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข และภารกิจด้าน การเมือง การบริหาร สามารถนำผลการศึกษารายการสรุปได้ ดังนี้

1. จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล เบญจขจรในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 โดยภารกิจ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการเมือง การบริหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 รองลง ไปเป็นด้าน โครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษา

ความสงบเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 ด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.40 และด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60 ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ของสำนักงานคณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร ใน 6 ภารกิจ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 ซึ่งจะได้คะแนน 9 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะทำงานตรวจประเมินการรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น (2553) ได้ทำการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการประเมินในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง ของงานบริการทั้ง 3 ด้าน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของกลุ่มของจังหวัดขอนแก่น พบว่าได้คะแนน 9 คะแนน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร ผลการศึกษา ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ซึ่งเมื่อคิดตามตารางเกณฑ์คะแนนของแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่าได้คะแนน 8 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเบญจขร พบว่า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่ค่อนข้างสูงมาก ดังนั้นองค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลเบญจขร ในด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรมให้สูงขึ้นต่อไป

2. ควรมีการรณรงค์ในเรื่องคุณภาพการให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมและการให้บริการที่เข้าใจง่ายมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เช่น การจัดให้มีบริการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

3. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความ ต้องการเหล่านั้น ได้อย่างทันท่วงที

4. แจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากประชาชนทุกหมู่บ้าน