

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้การประเมิน	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha
ขั้นตอนการให้บริการ	6	0.92
ช่องทางการให้บริการ	6	0.93
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	0.91
สิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.89

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินเหล็กไฟ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานด้านสาธารณสุข ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านสาธารณสุข	100	37	37.00
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	36	36.00
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	39	39.00
งานด้านการศึกษา	100	36	36.00
รวม	400	148	37.00

ในส่วนองระดับความพึงพอใจองประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านสาธารณสุข ององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.36 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.47 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านองงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.43 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟในงานบริการงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 \pm 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 \pm 0.45
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 \pm 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 \pm 0.41
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 \pm 0.35
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.36
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 \pm 0.56
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 \pm 0.56
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.51 \pm 0.45
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 \pm 0.68
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50 \pm 0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.51 \pm 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.51 \pm 0.58
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 \pm 0.56
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 \pm 0.47
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 \pm 0.58
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 \pm 0.48
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 \pm 0.49
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 \pm 0.44
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.47
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 \pm 0.48
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 \pm 0.32
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 \pm 0.59
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.51 \pm 0.48
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 \pm 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.40
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 \pm 0.43

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.51 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.50 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหินเหล็กไฟในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 \pm 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 \pm 0.45
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 \pm 0.85
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 \pm 0.65
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 \pm 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 \pm 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.49
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอก	4.52 \pm 0.36
สถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 \pm 0.52
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 \pm 0.89
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 \pm 0.65
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 \pm 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 \pm 0.44
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.58
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 \pm 0.44
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 \pm 0.69
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 \pm 0.58
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.50 \pm 0.32
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 \pm 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 \pm 0.33
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.51

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 \pm 0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 \pm 0.49
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 \pm 0.25
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.50 \pm 0.45
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 \pm 0.52
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 \pm 0.89
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52\pm0.50

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 \pm 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 \pm 0.44 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 \pm 0.39 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 \pm 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.51 \pm 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.50 \pm 0.69
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.51 \pm 0.58
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.49 \pm 0.49
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51 \pm 0.65
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 \pm 0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.50 \pm 0.55
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.49
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.51 \pm 0.33
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.49 \pm 0.48
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50 \pm 0.36
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.50 \pm 0.45
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 \pm 0.69
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.50 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.44
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่ที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.51 \pm 0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.51 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.50 \pm 0.25
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.49 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.51 \pm 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.51 \pm 0.39
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50 \pm 0.58
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.49 \pm 0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50 \pm 0.65
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.49 \pm 0.36
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.49 \pm 0.49
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49 \pm 0.49
ค่าเฉลี่ย	4.51 \pm 0.50
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 \pm 0.48

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.38 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.39 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.33 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.39 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.36 โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟในงานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.51 \pm 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50 \pm 0.46
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.49 \pm 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.50 \pm 0.45
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.50 \pm 0.49
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.50 \pm 0.40
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.38
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.50 \pm 0.58
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 \pm 0.32
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50 \pm 0.42
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.51 \pm 0.55
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50 \pm 0.44
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.50 \pm 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.39
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.51 \pm 0.36
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.50 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.50 \pm 0.36
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.49 \pm 0.39
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50 \pm 0.12
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.49 \pm 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.33

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟในงานบริการด้านการศึกษา

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50 \pm 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.51 \pm 0.25
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51 \pm 0.45
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.50 \pm 0.44
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.50 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49 \pm 0.41
ค่าเฉลี่ย	4.50 \pm 0.39
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 \pm 0.36

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ทั้ง 4 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean \pm SD
งานด้านสาธารณสุข	4.52 \pm 0.43
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.52 \pm 0.50
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.51 \pm 0.48
งานด้านการศึกษา	4.50 \pm 0.36

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโครงการที่ดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.36 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.47 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.43 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.51 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.50 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.44 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.39 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.38 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.39 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.33 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.39 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.36 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 และด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.25

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโครงการที่ดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ