

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.69 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.48 ± 0.70 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.69 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.48 ± 0.77 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.48 ± 0.72 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.45 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.69 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.66 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.48 ± 0.60 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.49 ± 0.61 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.58 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.66 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.63 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.60 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.56 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.69 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.51 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.55 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.60 ด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.80 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 89.90

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนและข้อมูลของทางราชการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการบริหารโครงการต่างๆ ที่ดำเนินการ เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้
3. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการบริหารจัดการพื้นที่