



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ 2566

โดย

สาขาวิชาสังคมศาสตร์
ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

บทสรุปของผู้บริหาร

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินมูล ตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ปีพ.ศ. 2566
ดำเนินการโดย อาจารย์ ดร. ศศิพัชร จำปา ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์การ จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล จึงได้มอบหมายให้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน 3) งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสาธารณภัย (อุทกภัย , วาตภัย) ซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (yamane) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ประกอบกับการลงพื้นที่ โดยได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม 2566 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสำรวจที่ผู้ประเมินได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

1. สรุปผลการประเมินแต่ละงาน โดยเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.04 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.88$) คิดเป็น ร้อยละ 97.62 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.25 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.71 ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 97.65 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 ด้าน

ช่องทางการให้บริการ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.45 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสาธารณภัย (อุทกภัย , วาตภัย) มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.96 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.66 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.59 ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.83 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.97 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.92 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.76 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.65 ตามลำดับ

2. สรุปผลการประเมินภาพรวม

การสรุปผลประเมินพบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูลมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.11 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละงานพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.77 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือ สาธารณภัย(อุทกภัย , วาตภัย) ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.93 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.83 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือดี , ใช้เวลาขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่นานเกินไปงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้ถังขยะเปียกเป็นอย่างดี , ขั้นตอนการรับถังขยะเปียกไม่ยุ่งยาก , ควรให้ความรู้การแยกขยะกับผู้นำชุมชน เพื่อถ่ายทอดกับชาวบ้าน ส่วนในงานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ได้ชัดเจน , เจ้าหน้าที่มีทักษะในการจัดโครงการต่างๆ ได้ดี , เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น, แต่ละโครงการมีวิทยากรที่เหมาะสมและงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสาธารณภัย(อุทกภัย , วาตภัย) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสาธารณภัยได้รวดเร็ว แนะนำดี , มีอุปกรณ์การให้ความช่วยเหลือเพียงพอ , มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการช่วยเหลือสาธารณภัย , ควรมีการจัดการอบรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ชาวบ้าน เพื่อช่วยเหลือตัวเองได้



(อาจารย์ ดร. ศศิพัชร จำปา)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำนำ

รายงานการประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในภาระงานดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ดัดแปลง/ต่อเติมอาคาร 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน 3) งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสาธารณภัย(อุทกภัย , วัตถุภัย) ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจใน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ได้ร่วมมือกับ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความยุติธรรม โปร่งใส เพื่อให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



(อาจารย์ ดร. ศศิพัชร จำปา)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานที่สำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงผลประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมในแต่ละงานที่ประเมิน

งานที่ประเมิน	ความพึงพอใจ		แปลผลความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ
	$\bar{X}$	S.D.			
1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาต ก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร (n =22)	4.85	0.77	มากที่สุด	96.91	10
2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกใน ครัวเรือน (n =311)	4.74	0.68	มากที่สุด	94.83	9
3) งานด้านการศึกษา เรื่องการอบรม และส่งเสริมการเรียนรู้ (n =125)	4.84	0.71	มากที่สุด	96.77	10
4) งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสา ธารณภัย(อุทกภัย , วาตภัย) (n =176)	4.80	0.75	มากที่สุด	95.93	10
ภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	4.81	0.74	มากที่สุด	96.11	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูลมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.11 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละงานพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร ($\bar{X}$ =4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ ($\bar{X}$ = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.77 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือ

สาธารณสุข(อุทกภัย , วาตภัย) ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.93 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.83 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

6 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือดี
- ใช้เวลาขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่นานเกินไป

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้ถังขยะเปียกเป็นอย่างดี
- ขั้นตอนการรับถังขยะเปียกไม่ยุ่งยาก
- ควรให้ความรู้การแยกขยะกับผู้นำชุมชน เพื่อถ่ายทอดกับชาวบ้าน

งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ได้ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่มีทักษะในการจัดโครงการต่างๆ ได้ดี
- เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น
- แต่ละโครงการมีวิทยากรที่เหมาะสม

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสาธารณภัย(อุทกภัย , วาตภัย)

- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสาธารณภัยได้รวดเร็ว แนะนำดี
- มีอุปกรณ์การให้ความช่วยเหลือเพียงพอ
- มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการช่วยเหลือสาธารณภัย
- ควรมีการจัดการอบรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ชาวบ้าน เพื่อช่วยเหลือตัวเองได้

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูลใน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร 2) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน 3) งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสาธารณภัย (อุทกภัย , วาตภัย) โดยครอบคลุมความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล การประเมินในครั้งนี้ใช้สูตรการคำนวณ จำนวนกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัย ประกอบกับการลงพื้นที่เข้า ดำเนินการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างด้วยตนเอง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ และสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการประเมิน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 22 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.04 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.25 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.71 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 311 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.83 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.97 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.92 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.76 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.65 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 125 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 97.65 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.45 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสาธารณภัย(อุทกภัย , วาตภัย)

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 176 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.93 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.96 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.66 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.59 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

สรุปผล พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.11 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละงานพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.77 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือ สาธารณภัย(อุทกภัย , วาตภัย) ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.93 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.83 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เรื่องการขออนุญาตก่อสร้าง/ตัดแปลง/ต่อเติมอาคาร ชาวบ้านให้ข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือดี , ใช้เวลาขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่นานเกินไปงานด้าน

สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่อง การจัดทำถังขยะเปียกในครัวเรือน ชาวบ้านให้ข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้ถังขยะเปียกเป็นอย่างดี , ขั้นตอนการรับถังขยะเปียกไม่ยุ่งยาก , ควรให้ความรู้การแยกขยะกับผู้นำชุมชน เพื่อถ่ายทอดกับชาวบ้าน ส่วนในงานด้านการศึกษา เรื่อง การอบรมและส่งเสริมการเรียนรู้ ชาวบ้านให้ข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ได้ชัดเจน , เจ้าหน้าที่มีทักษะในการจัดโครงการต่างๆ ได้ดี , เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น , แต่ละโครงการมีวิทยากรที่เหมาะสมและงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรื่องการช่วยเหลือสาธารณภัย(อุทกภัย , วาตภัย) ชาวบ้านให้ข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสาธารณภัยได้รวดเร็ว แนะนำดี , มีอุปกรณ์การให้ความช่วยเหลือเพียงพอ , มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการช่วยเหลือสาธารณภัย , ควรมีการจัดการอบรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ชาวบ้าน เพื่อช่วยเหลือตัวเองได้