



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูขงญอ อำเภอจะนะ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านสาธารณสุข	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.77	0.50	95.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.48	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.50	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.51	94.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.70	0.45	94.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.41	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.43	94.40	มากที่สุด
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.51	89.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.51	91.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.49	91.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.49	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลขงฉอง อำเภอกะเนาะ จังหวัดนราธิวาส แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 และงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00