



**รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

**คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ**

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ	40	16.0
งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	20	8.0
งานด้านการจัดเก็บรายได้	50	20.0
งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ	75	30.0
งานด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม	65	26.0
รวม	250	100.0
เพศ		
ชาย	108	43.2
หญิง	142	56.8
รวม	250	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	6	2.4
21 – 40 ปี	130	52.0
41 – 60 ปี	109	43.6
61 ปีขึ้นไป	5	2.0
รวม	250	100.0
สถานภาพ		
โสด	76	30.4
สมรส	162	64.8
หม้าย/หย่าร้าง	12	4.8
รวม	250	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	68	27.2
รับจ้างทั่วไป	40	16.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	6.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	12.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	67	26.8
นักเรียน/นักศึกษา	13	5.2
ว่างงาน	15	6.0
รวม	250	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	44	17.6
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	20.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	67	26.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	12.8
ปริญญาตรี	49	19.6
สูงกว่าปริญญาตรี	8	3.2
รวม	250	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	18	7.2
1 - 5,000 บาท	31	12.4
5,001 - 10,000 บาท	83	33.2
10,001 - 15,000 บาท	93	37.2
15,001 - 20,000 บาท	20	8.0
20,001 บาทขึ้นไป	5	2.0
รวม	250	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 - 5 ครั้ง/ปี	137	54.8
6 - 10 ครั้ง/ปี	90	36.0
11 - 15 ครั้ง/ปี	21	8.4
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	2	0.8
รวม	250	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
08.30 – 10.00 น.	83	33.2
10.01 – 12.00 น.	94	37.6
12.01 – 14.00 น.	50	20.0
14.01 น. – ปิดทำการ	23	9.2
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ และงานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.8 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.6 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 30.4

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 26.8 โดยส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.2

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ เวลา 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.2

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.59	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.58	91.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.57	93.20	มากที่สุด
รวม	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.70	0.61	94.00	มากที่สุด
4. งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ	4.65	0.52	93.00	มากที่สุด
5. งานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.54	0.76	90.80	มากที่สุด
รวม	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 โดยงานด้านการจัดเก็บรายได้มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80 และงานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ แยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
รวม	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 หรือร้อยละ 91.20

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
รวม	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด
รวม	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
รวม	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
รวม	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

2. งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.53	93.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
รวม	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา
(การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.55	0.61	91.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
รวม	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา
(การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.55	0.61	91.00	มากที่สุด
รวม	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา
(การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	0.61	91.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.53	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา
(การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.55	0.61	91.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
รวม	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00

3. งานด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.64	93.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.62	92.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.63	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.56	94.60	มากที่สุด
รวม	4.70	0.61	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.74	0.63	94.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.72	0.57	94.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.68	0.62	93.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.62	0.75	92.40	มากที่สุด
รวม	4.69	0.64	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.62	0.67	92.40	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.58	0.64	91.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.68	0.55	93.60	มากที่สุด
รวม	4.63	0.62	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ มีช่องทาง การให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.72	0.78	94.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.78	0.55	95.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	0.72	94.80	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
รวม	4.76	0.63	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.68	0.59	93.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.72	0.50	94.40	มากที่สุด
รวม	4.73	0.56	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการจัดเก็บรายได้ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40

4. งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.53	94.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.49	94.60	มากที่สุด
รวม	4.65	0.52	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
รวม	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.75	0.50	95.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.73	0.53	94.60	มากที่สุด
รวม	4.70	0.53	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ
และคนพิการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.71	0.49	94.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.72	0.51	94.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.77	0.48	95.40	มากที่สุด
รวม	4.73	0.49	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40

5. งานด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.78	90.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.68	90.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.75	90.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.81	91.20	มากที่สุด
รวม	4.54	0.76	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล งานด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 หรือร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสุขภาพและอนามัย
สิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.51	0.79	90.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.51	0.71	90.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.55	0.83	91.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.58	0.77	91.60	มากที่สุด
รวม	4.54	0.78	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.49	0.66	89.80	มาก
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.54	0.66	90.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.48	0.71	89.60	มาก
รวม	4.50	0.68	90.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสุขภาพและอนามัย
สิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.54	0.79	90.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.49	0.81	89.80	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	0.69	93.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.48	0.71	89.60	มาก
รวม	4.54	0.75	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.55	0.81	91.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.52	0.79	90.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.62	0.82	92.40	มากที่สุด
รวม	4.56	0.81	91.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่างๆ	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.56	91.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.53	93.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.51	93.00	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.70	0.61	94.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.64	93.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.62	92.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.63	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.56	94.60	มากที่สุด
งานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุและคนพิการ	4.65	0.52	93.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.55	91.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.53	94.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.49	94.60	มากที่สุด
งานด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.54	0.76	90.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.78	90.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.68	90.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.75	90.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.81	91.20	มากที่สุด
รวม	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด