



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตุลาคม ๒๕๖๑

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ใน 5 ด้าน คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ติดเชื้อเอชไอวี การให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง และงานบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม 2561 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ติดเชื้อเอชไอวี

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางแสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	156	39.0
หญิง	244	61.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	47	11.8
อายุ 20 - 29 ปี	76	19.0
อายุ 30 - 39 ปี	112	28.0
อายุ 40 - 49 ปี	94	23.5
อายุ 50 - 59 ปี	45	11.2
อายุ 60 ปีขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	5	1.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.5
พนักงานงานบริษัทเอกชน	36	9.0
เกษตรกร	238	59.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	43	10.7
รับจ้างทั่วไป	64	16.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มี อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.7 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 พนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	136	34.21
มัธยมศึกษาตอนต้น	71	17.63
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	89	22.11
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	66	16.32
ปริญญาตรี	28	7.11
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.62
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมามี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	31	7.89
ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท	51	12.63
ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท	122	30.53
ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท	82	20.53
ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท	80	20.00

สูงกว่า 10,000 บาท	34	8.42
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ไม่น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื่อเอคส์	4.84	0.19	96.80	มากที่สุด
การให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.83	0.19	96.60	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
งานบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่	4.80	0.12	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ลำดับสุดท้ายคือ งานบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.19	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.19	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.19	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

ลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย	4.87	0.20	97.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์	4.82	0.27	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์	4.81	0.25	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนครด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอชไอวีเหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอชไอวี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอชไอวี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอชไอวี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอชไอวี	4.88	0.20	97.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.86	0.24	97.20	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอชไอวี	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.76	0.27	95.20	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.85	0.25	97.00	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและ	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด

เข้าใจง่าย				
7. สถานที่จอครถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.48	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ลำดับถัดไป คือ บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่จอครถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.18	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.19	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.19	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยกับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.12-4.14 ดังนี้

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยางไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.87	0.21	97.40	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยางในแต่ละขั้นตอน	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.78	0.22	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.18	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยางไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.78	0.15	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.15	95.60	มากที่สุด

ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วย ยาง				
โดยรวม	4.82	0.15	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ลำดับถัดไป คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.77	0.22	95.40	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.76	0.22	95.20	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม	4.80	0.36	96.00	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านสวัสดิการสังคม	4.81	0.25	96.20	มากที่สุด

6. บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธการ ให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.25	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.88	0.24	97.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้า สาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธการให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.12	98.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.16-4.18 ดังนี้

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.25	97.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.15	95.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.90	0.19	98.00	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	4.86	0.17	97.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.95	0.14	99.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.15	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.15	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.90	0.13	98.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.14	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการด้านงานด้านโยธา การขอ	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด

อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง				
6. บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธ์ งานให้บริการจัดเก็บภาษีชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.25	97.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.15	95.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในพื้นที่อบต.ห้วยยาง	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	4.86	0.17	97.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระจือหรือร่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับตาราง 4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.14	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานให้บริการจัดเก็บภาษีชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.11	95.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยกับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.24-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.25	98.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.89	0.35	97.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่	4.78	0.18	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่	4.80	0.20	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.90	0.08	98.00	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด

ให้บริการด้านงานบริการการจัดเก็บ รายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่				
โดยรวม	4.86	0.11	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.79	0.10	95.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.76	0.20	95.20	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในงานบริการการ	4.91	0.11	98.20	มากที่สุด

จัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุง ท้องที่				
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่	4.81	0.13	96.20	มากที่สุด
6. บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้าย ประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการงานบริการ การจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุง ท้องที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.82	0.20	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการ
จัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็น
รายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอก
จุดการให้บริการที่ชัดเจนในด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา
คือ บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการด้านงานบริการการจัดเก็บ
รายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อย
ละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ สถานที่จอดรถมี
ความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ติดเชื้อเอดส์	4.84	0.19	96.80	มากที่สุด
การให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.83	0.19	96.60	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
งานบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่	4.80	0.12	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ การให้บริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลห้วยยาง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอชไอวี ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง และตอนที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ พร้อมแนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอชไอวี เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ลำดับสุดท้ายคือ

งานบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ตำบลห้วยยาง โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยกับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ด้านงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ตำบล ห้วยยาง โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดดำนงานบริการการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยกับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ลำดับสุดท้ายคือ งานบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานบริการ ด้านการจัดเก็บ

รายได้ และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ การให้บริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ดังนั้นการให้บริการของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า "บริการ" ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีเมตตริจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง