

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2562 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 378 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	199	52.64
หญิง	179	47.36
รวม	378	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.64

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	38	10.05
อายุ 20 – 29 ปี	56	14.81
อายุ 30 – 39 ปี	58	15.34
อายุ 40 – 49 ปี	77	20.37
อายุ 50 – 59 ปี	79	20.91
อายุ 60 ปีขึ้นไป	70	18.52
รวม	378	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 378 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.09 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 อายุ 60 ปีขึ้นไป

จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.05 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	159	42.06
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	15.34
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	80	21.16
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	10.33
ปริญญาตรี	29	7.67
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.44
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.16 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	28	7.41
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.97
พนักงานงานบริษัทเอกชน	46	12.18
เกษตรกร	167	44.18
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	32	8.46
รับจ้างทั่วไป	78	20.63
อื่น ๆ (นักเรียน นักศึกษา)	12	3.17
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 378 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.18 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.18 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคืออาชีพอื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	23	6.08
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	48	12.70
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	98	25.93
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	88	23.28
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	85	22.49
สูงกว่า 10,000 บาท	36	9.52
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.28 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ **องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร** โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการของ **องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร** โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.81	0.34	96.20	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.84	0.34	96.80	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.67	0.33	93.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.33</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ **องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร** โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.79** คิดเป็นร้อยละ **95.80** ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ **งานด้านการศึกษา** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอีกเป็น **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ**

**ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยภาพรวม**

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.33	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.82	0.35	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.35	96.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.34</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

**ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้าน  
ขั้นตอนการให้บริการ**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการเหมาะสม และ เข้าถึงได้ง่าย	4.75	0.34	95.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.69	0.33	93.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการ	4.82	0.35	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.98	0.33	99.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการ	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.33</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.89 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจาก  
ความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มา  
ก่อนหลังงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 4.98 ลำดับถัดไป คือ ภาพรวม พึง  
พอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 4.85  
และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ

**ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้าน  
ช่องทางให้บริการ**

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ ที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลาย ด้านข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการ ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.77	0.39	95.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการ	4.77	0.33	95.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.35</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนา  
ชุมชนและสวัสดิการ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3  
อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ  
สวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 4.88 มีช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการที่  
เหมาะสมและทั่วถึงค่าเฉลี่ย 4.87 และมีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูล  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ที่เหมาะสมและเพียงพอ กับภาพรวม พึงพอใจต่อช่อง  
ทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.77  
ตามลำดับ



**ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.78	0.33	95.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้น ในการให้บริการด้านข้อมูลงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.69	0.35	93.80	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.70	0.34	94.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการ	4.94	0.32	98.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.79	0.31	95.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.33</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 4.94 รองลงมาเป็นภาพรวมพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 ลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

**ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	4.68	0.43	93.60	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.90	0.45	98.00	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.59	0.23	91.80	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.86	0.33	97.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.32	99.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.35</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมา มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.90 และลำดับสุดท้าย คือความสะดวกเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ และป้ายบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.34	98.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.33	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

**ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.90	0.34	98.00	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.34	95.20	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.98	0.38	99.60	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.33	96.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.34</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการ

ตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.90 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

**ตาราง 4.14** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เหมาะสมและทั่วถึง	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เหมาะสมและเพียงพอ	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.86	0.39	97.20	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.96	0.32	99.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.96	0.33	99.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.90</b>	<b>0.34</b>	<b>98.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกัน

**และบรรเทาสาธารณภัย** ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.96 รองลงมา ช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.87 และการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เหมาะสมและเพียงพอ และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

**ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.68	0.31	93.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.33</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมา ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระจือหรือร้อน ค่าเฉลี่ย 4.88 และเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.59	0.35	91.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.96	0.43	99.20	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.95	0.45	99.00	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.90	0.23	98.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.34	95.20	มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.98	0.33	99.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.96 และมีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.95 ตามลำดับ



**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา**

**ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม**

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.94	0.35	98.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.34	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

**ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.80	0.34	96.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.95	0.38	99.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงาน ด้านการศึกษา	4.92	0.33	98.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการงานด้านการศึกษา	4.88	0.38	97.60	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.35</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้าน  
การศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดย  
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ  
ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาเป็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานด้าน  
การศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.92 และภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้าน  
การศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.88 ตามลำดับ

**ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ**

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและ ทั่วถึง	4.95	0.37	99.00	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ <b>งานด้านการศึกษา</b>	4.97	0.39	99.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อ <b>งานด้านการศึกษา</b>	4.98	0.31	99.60	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.94</b>	<b>0.35</b>	<b>98.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้าน  
การศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดย  
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อ**งานด้านการศึกษา**  
ค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมาใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ**งานด้านการศึกษา** ค่าเฉลี่ย 4.97 และมี  
ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.95 ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.78	0.32	95.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.69	0.38	93.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานด้านการศึกษา	4.70	0.39	94.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.96	0.32	99.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่า กับ 4.79 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมา ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.87 และภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

**ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ	4.79	0.35	95.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานด้านการศึกษา	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.68	0.32	93.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการงานด้านการศึกษา	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ งานด้านการศึกษา ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	0.36	91.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษา	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.34</b>	<b>96.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้าน  
การศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดย

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.88 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานด้านการศึกษา และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87

### ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.75	0.34	95.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.33	91.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.33	90.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.33	93.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

**ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการ  
ให้บริการ**

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ เข้าถึงได้ง่าย	4.95	0.43	99.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.90	0.45	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.78	0.23	95.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.95	0.34	99.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงาน ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.77	0.33	95.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.35</b>	<b>97.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้  
หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.87 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานด้านรายได้  
หรือภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย และการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.95 รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.90 และ  
ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.87  
ตามลำดับ

**ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ**

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม และทั่วถึง	4.98	0.34	99.60	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ <b>งานด้าน รายได้หรือภาษี</b> อย่างเหมาะสมและ เพียงพอ	4.44	0.34	88.80	มาก
3. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ	4.98	0.38	99.60	มากที่สุด
4. การให้บริการ <b>งานด้านรายได้หรือภาษี</b> เหมาะสม	4.95	0.35	99.00	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ <b>งานด้านรายได้หรือภาษี</b>	4.43	0.32	88.60	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.34</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้  
หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม  
ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง และ  
ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.98 รองลงมาเป็นการ  
ให้บริการ**งานด้านรายได้หรือภาษี**เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.95 และใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ**งาน  
ด้านรายได้หรือภาษี**อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ



**ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่  
ให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	4.45	0.33	89.00	มาก
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.56	0.33	91.20	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงาน ด้านรายได้หรือภาษี	4.65	0.34	93.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการ ปฏิบัติงาน	4.46	0.32	89.20	มาก
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.33	0.31	86.60	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.33</b>	<b>91.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้  
หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.55 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ  
จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน  
ค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานด้านรายได้หรือภาษี  
ค่าเฉลี่ย 4.65 และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

**ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว	4.45	0.36	89.00	มาก
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.39	0.35	87.80	มาก
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี	4.46	0.34	89.20	มาก
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการ ให้บริการที่ชัดเจนในงานด้านรายได้หรือ ภาษี	4.57	0.33	91.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี	4.48	0.31	89.60	มาก
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ในงานให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	0.32	91.40	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของในงานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	0.32	91.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.33</b>	<b>90.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในงานด้านรายได้หรือภาษี และป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ในงานให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.57 และภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ

#### แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.81	0.34	96.20	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.84	0.34	96.80	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.67	0.33	93.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.33	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยสรุปมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 3 งาน และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 95

อยู่ 1 งาน คือ **งานด้านรายได้หรือภาษี** และหากพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าคะแนนน้อยกว่า ข้อคำถามอื่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริการใน**งานด้านรายได้หรือภาษี** จะพบว่า **องค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้** ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ**ในประเด็นดังต่อไปนี้** การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ**งานด้านรายได้หรือภาษี** อย่างเหมาะสมและเพียงพอ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ**งานด้านรายได้หรือภาษี** ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการ**งานด้านรายได้หรือภาษี** สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการใน**งานด้านรายได้หรือภาษี**