



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคียว โดยภาพรวม	45
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคียว งานด้านทะเบียน	46
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคียว งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	51
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคียว งานด้านรายได้หรือภาษี	56
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคียว งานด้านสาธารณสุข	61
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	66
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	69
สรุปผล	69
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	81

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	14

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน	21
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน	36
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.3	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.4	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.6	ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน	45
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านทะเบียน โดยภาพรวม	46
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านทะเบียน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการ	48
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	49
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	51
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม	56
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	58
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60
4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม	61
4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	62
4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	63
4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	64
4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน	66

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านทะเบียน
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 17 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนคะแนน

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 106)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
N แทน จำนวนคะแนน
 \sum แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาอายุระหว่าง 50 - 59 ปีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และลำดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ถัดไปคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ลำดับถัดไปคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

หากจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงามีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และลำดับสุดท้าย มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด

คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านทะเบียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.840 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.831 คิดเป็นร้อยละ 96.62 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน

ช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.836 คิดเป็นร้อยละ 96.72 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.832 คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. เทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. เทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมการให้บริการการตรวจรักษานอกสถานที่ตั้ง เช่น กิจกรรมการซ่อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านทะเบียน	ร้อยละ 96.76
งานเทคนิค หรือป้องกันป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.74
งานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ 96.96
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 96.78
โดยรวม	ร้อยละ 96.81

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.81 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

นอกจากนี้องค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการต่างๆ ดำเนินตามบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ และเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result oriented) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงานที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ด้วยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ

เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีพื้นที่ทั้งหมด 85.77 ตารางกิโลเมตร หรือ 53,606.25 ไร่ ห่างจากอำเภอเมืองสกลนคร ประมาณ 15 กิโลเมตร มีระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 647 กิโลเมตร และติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองลาด อำเภอเมืองสกลนคร และตำบลอุ่มจาน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลท่าแร่ อำเภอเมืองสกลนคร และตำบลนาแก้ว อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลยางโงง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลขมมัน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการ

จากเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผล การศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับ ประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานด้านทะเบียน
2. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านสาธารณสุข

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอ เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วยงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบล เชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิด ประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่ และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม

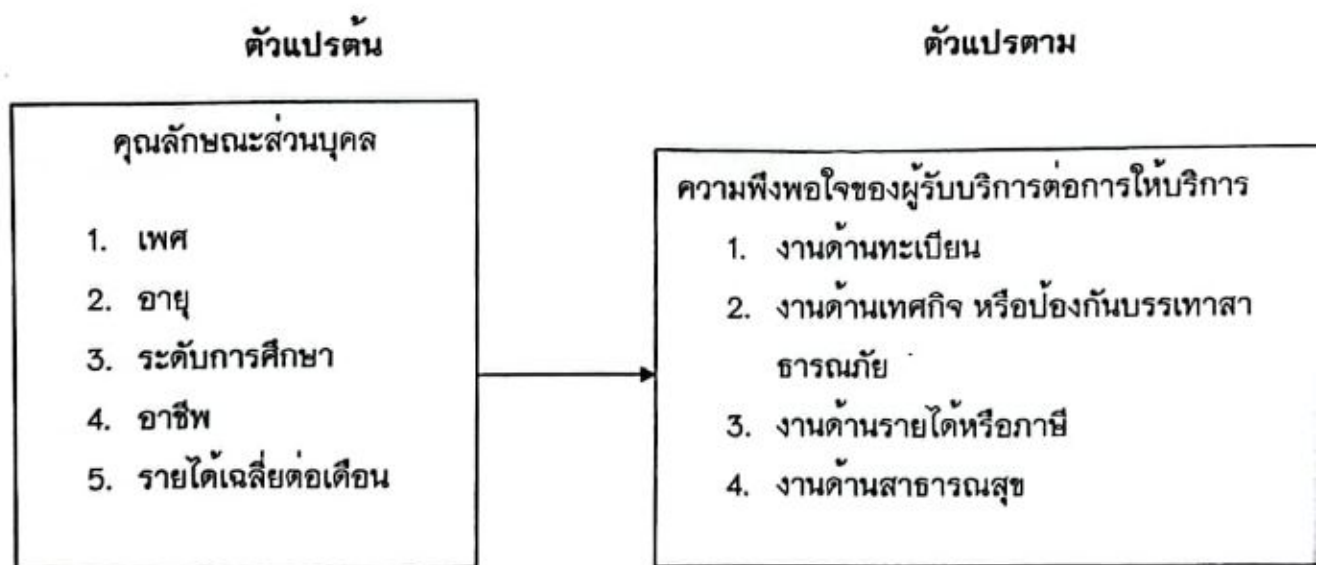
และสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมิงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

ขนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535: 14 , 16) กล่าวถึงความหมายตามความคิดของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Needs) หรือแรงจูงใจ (Motivation) นอกจากนี้ความหมายตามความคิดของ Tiffin และ MacCormick กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มี การเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก

ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

สมบัติ ยรรยง (2533 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเอง ต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

Cullen (2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

McCormick and Daniel (1980) กล่าวว่า "ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการ พื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และ พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ"

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือ ทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ

คำนิยาม ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภุทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้

ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคลตั้งนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือ ความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือความเข้มได้

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชดคักดี โฆวาสินธ์; 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2546:222) ดังนี้

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรการทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรการแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรการแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรการแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ; 2547:294-306)

นอกจากนี้ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้อง หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถ ประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นกับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

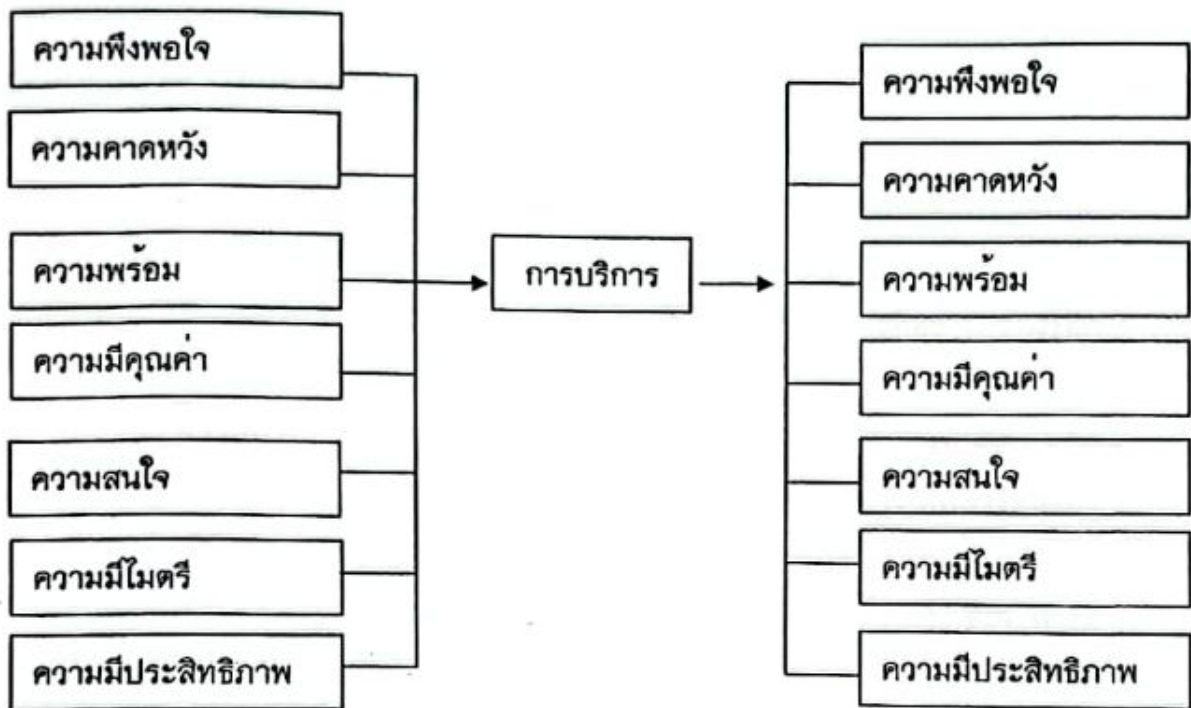
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ความหมาย ของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ ความสำคัญของการบริการจำแนกระดับของการบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจ โมนตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันดร จันทร์วิเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ . 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า "บริการ" ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถ

แสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของการบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจงใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ

ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัย ไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการ บริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอธยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด "ปรัชญาการบริการ" หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต ลัชฌุกร (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนอง ความ ต้องการดังกล่าว

บริบทของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีพื้นที่ทั้งหมด 85.77 ตารางกิโลเมตร หรือ 53,606.25 ไร่ ห่างจากอำเภอเมืองสกลนคร ประมาณ 15 กิโลเมตร มีระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 647 กิโลเมตร และติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองลาด อำเภอเมืองสกลนคร และตำบลอุ่มจาน

อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลท่าแร่ อำเภอเมืองสกลนคร และตำบลนาแก้ว

อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลยางโงง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลขมิ้น อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ทั่วไปมีความลาดชัน และลูกคลื่นลอนลาดเป็นแนวต่อเนื่องไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของแนวเทือกเขาภูพาน แล้วลาดไปทางทิศเหนือ มีความสูงจากระดับน้ำทะเล 150-250 เมตร ทิศตะวันออกเฉียงใต้เป็นแนวลาดสภาพเป็นที่ราบลุ่มติดต่อกับหนองหาร ลักษณะธรณีสัณฐานและวัตถุต้นกำเนิดดิน มีทรายเป็นองค์ประกอบหลักและมีหินพื้นที่ยังรับส่วนใหญ่เป็นหินดินดานและหินซิลท์สโตน ของหินชุด โดกรวด ซึ่งก่อกำเนิดดินลูกรังต่างๆ พื้นที่ระหว่างเนินจะมีลำธารเล็กๆ ไหลผ่านแอ่งและส่วนลาดของเนินเหล่านี้ส่วนใหญ่ใช้ทำนา

ลักษณะภูมิอากาศ

จากสถิติภูมิอากาศของปี พ.ศ. 2556 พบว่า ภูมิอากาศของจังหวัดสกลนครได้รับอิทธิพลลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ทั้งนี้ฝนจะตกชุกอยู่ช่วงหนึ่งในรอบปี สลับกับช่วงแห้งแล้ง อุณหภูมิเฉลี่ยเท่ากับ 26.14 องศาเซลเซียส ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยตลอดปีเท่ากับ 69.62 เปอร์เซ็นต์ ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเท่ากับ 170.36 มิลลิเมตรต่อปี ค่าการระเหยของน้ำเฉลี่ยเท่ากับ 124.01 มิลลิเมตรต่อปี ช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน และเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม เป็นช่วงที่มีค่าศักยภาพของการระเหยและการคายน้ำที่มีค่าสูงกว่าปริมาณน้ำฝน ซึ่งแสดงว่าในช่วงนี้ เป็นช่วงการขาดน้ำ ดังนั้น ถ้ามีการปลูกพืชในช่วงดังกล่าว จะต้องอาศัยน้ำจากการชลประทานหรือแหล่งน้ำจากที่อื่นมาช่วยในการเพาะปลูก ส่วนในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน เป็นช่วงที่มีศักยภาพของการระเหยและการคายน้ำต่ำกว่าปริมาณน้ำฝน แสดงว่าในช่วงนี้เป็นช่วงที่มีน้ำมากเกินพอ ดังนั้น ในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน ซึ่งเป็นช่วงฤดูฝนจึงเป็นช่วงที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการเพาะปลูกพืช

ลักษณะของดิน

พื้นที่เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นดินร่วนปนทราย ส่วนดินชั้นล่างเป็นดินเหนียวหรือดินร่วนปนดินเหนียวที่มีกรวดหรือลูกรังปะปนเป็นปริมาณมาก มีสีน้ำตาลอ่อนถึงสีเทา และพบจุดประสีน้ำตาลหรือสีเหลือง หรือสีแดงปะปน ใต้ชั้นลูกรังอาจพบชั้นดินเหนียวที่มีคิลาแลงอ่อนปะปน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำทับอยู่บนชั้นหิน พบบริเวณพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบ เป็นดินต้น ส่วนใหญ่มีการระบายน้ำค่อนข้างเลว ดินมีความอุดมตามธรรมชาติต่ำ ส่วนมากจะมีปฏิกิริยา ดินเป็นกรดจัดถึงกรดแก่มีค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 - 5.5

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลเชียงเครือ แบ่งเขตการปกครองเป็น 17 หมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านเชียงเครือ | หมู่ที่ 2 บ้านโพนสว่าง |
| หมู่ที่ 3 บ้านดอนเชียงบานน้อย | หมู่ที่ 4 บ้านหนองหอย |
| หมู่ที่ 5 บ้านดอนเชียงคูน | หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนม |

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| หมู่ที่ 7 บ้านป่าหว้าน | หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งมน |
| หมู่ที่ 9 บ้านโคกสว่าง | หมู่ที่ 10 บ้านนาคำไฮ |
| หมู่ที่ 11 บ้านโนนเบ็ญ | หมู่ที่ 12 บ้านโนนศาลา |
| หมู่ที่ 13 บ้านคอนเชียงบานใหญ่ | หมู่ที่ 14 บ้านเชียงเครือวัดใหญ่ |
| หมู่ที่ 15 บ้านทุ่งมนพัฒนา | หมู่ที่ 16 บ้านป่าหว้านทุ่งพัฒนา |
| หมู่ที่ 17 บ้านหนองหอยใหญ่ | |

การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลเชียงเครือ แบ่งเขตพื้นที่ในการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขตเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาเทศบาล ตำบลเชียงเครือ เขตละ 6 คน รวมทั้งหมด 12 คน เทศบาลตำบลเชียงเครือ แบ่งเขตพื้นที่ในการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขตเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาเทศบาลตำบลเชียงเครือ เขตละ 6 คน รวมทั้งหมด 12 คน

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลเชียงเครือ

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| 1. นายประเวช ไชยชาติ | นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ |
| 2. นายมานิต ครุธดำคำ | รองนายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ |
| 3. นางอุทุมพร เต็มทานาม | รองนายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ |
| 4. นายอัมพร แสมนบรรดิษฐ์ | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ |
| 5. นายวีระพนธ์ ศรีบัวเทศ | เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ |

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเชียงเครือ

- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| 1. นางเทวรัตน์ สาขามุละ | ประธานสภาเทศบาลตำบลเชียงเครือ |
| 2. นายอำนาจ โสบุญ | รองประธานสภาเทศบาลตำบลเชียงเครือ |
| 3. นายโผน กาแก้ว | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 4. นายชัยศักดิ์ สายแก้ว | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 5. นาศรีรัง ครุธดำคำ | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 6. นานายสุธี บุตรราช | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 7. นายภาณุพงษ์ ทุมลี | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 8. นาสลัก ลิ่มสอน | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2 |

9. นางเอราวัณ สังข์แดง	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
10. นางประทีป ลาดบาศรี	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
11. นายชินวัฒน์ โพธิ์สาคำ	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2
12. นายอำนาจ คำศรี	สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 16,527 คน แยกเป็น ชาย 8,087 คน หญิง 8,450 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 193.21 คน/ตารางกิโลเมตร และจำนวนครัวเรือน 6,209 ครัวเรือน ดังนี้

ตาราง 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรเทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
บ้านเชิงเครือ	784	1,035	1,819	945
บ้านโพนสว่าง	358	364	722	234
บ้านดอนเชียงบานน้อย	482	491	973	403
บ้านหนองหอย	620	603	1,223	428
บ้านดอนเชียงคุณ	528	544	1,072	333
บ้านหนองสนม	566	565	1,131	367
บ้านป่าหว่าน	977	1,014	1,991	628
บ้านทุ่งมน	549	525	1,074	377
บ้านโคกสว่าง	238	241	479	212
บ้านนาคำไฮ	287	269	556	194
บ้านโนนเบ็ญ	406	416	822	227
บ้านโนนศาลา	223	237	460	154
บ้านดอนเชียงบานใหญ่	299	296	595	184
บ้านเชิงเครือวัดใหญ่	635	752	1,387	822

บ้านทุ่งมนพัฒนา	430	423	853	233
บ้านป่าหวามทุ่งพัฒนา	256	256	512	167
บ้านหนองหอยใหม่	439	419	858	301
รวม	8,087	8,450	16,527	6,209

ที่มา: สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงเคียว ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ.2565

สภาพทางสังคม

การศึกษา

มหาวิทยาลัย 1 แห่ง ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัด

สกลนคร

โรงเรียนประถมศึกษา 7 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านดอนเชียงคูณ (สอนระดับ อนุบาล - ป.6)
2. โรงเรียนบ้านป่าหวาม (สอนระดับ อนุบาล - ป.6)
3. โรงเรียนดอนเชียงบาลราษฎร์บำรุงศิลป์ (สอนระดับ อนุบาล - ป.6)
4. โรงเรียนชุมชนเชียงเคียวราษฎร์รังสรรค์ (สอนระดับ อนุบาล - ป.6)
5. โรงเรียนบ้านหนองหอย (ขยายโอกาส) (สอนระดับ อนุบาล - ม.3)
6. โรงเรียนทุ่งมนพิทยาคาร (ขยายโอกาส) (สอนระดับ อนุบาล - ม.3)
7. โรงเรียนศิริราษฎร์วิทยาคาร(ขยายโอกาส) (สอนระดับ อนุบาล - ม.3)

โรงเรียนในสังกัดเทศบาลตำบลเชียงเคียว 1 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนเทศบาลเชียงเคียว (สอนระดับ อนุบาล - ป.3)

สถานศึกษาเอกชน 1 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนนิรมลวิทยา (สอนระดับ อนุบาล - ม.3)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2 แห่ง ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเชียงเคียว
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองหอย

ในพื้นที่มีการศึกษานอกระบบ (กศน.ตำบลเชียงเครือ) 1 แห่ง ได้แก่

1. กศน.ตำบลเชียงเครือ

จำนวนเด็กนักเรียนในเขตพื้นที่ตำบลเชียงเครือ ประจำปี พ.ศ. 2564

โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน(คน)		รวม (คน)
	2 ขวบ- ประถม	มัธยม	
1. โรงเรียนบ้านดอนเชียงคูน	60	-	60
2. โรงเรียนบ้านป่าหวาน	125	-	125
3. โรงเรียนดอนเชียงบาลราษฎร์บำรุงศิลป์	93	-	93
4. โรงเรียนชุมชนเชียงเครือราษฎร์รังสรรค์	102	-	102
5. โรงเรียนบ้านหนองหอย	290	137	427
6. โรงเรียนทุ่งมนพิทยาคาร	116	60	176
7. โรงเรียนศิริราษฎร์วิทยาคาร	167	130	297
8. โรงเรียนเทศบาลเชียงเครือ	364	-	364
9. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองหอย	65	-	65
10. ศูนย์พัฒนาเด็กเกบ้านเชียงเครือ	33	-	33
รวม	1,415	327	1,742

สาธารณสุข

เทศบาลตำบลเชียงเครือมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเพื่อดูแลรักษาประชาชนในพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเชียงเครือโพธิ์ชัย
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองสนม

อาชญากรรม

-

ยาเสพติด

-

การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน มีประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
ดังต่อไปนี้

1. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,967 คน
 2. เบี้ยยังชีพผู้พิการ จำนวน 406 คน
 3. ผู้ติดเชื้อเอดส์ จำนวน 10 คน
- (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564)

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

- ถนนคอนกรีต จำนวน 87 สาย (รวมระยะทางยาว 30,968 เมตร)
- ถนนยางแอสฟัลท์ติก จำนวน 19 สาย (รวมระยะทางยาว 7,328 เมตร)
- ถนนลูกรัง จำนวน 84 สาย (รวมระยะทางยาว 69,200 เมตร)

การไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าเข้าถึง 17 หมู่บ้าน

ประปา

- จำนวนหมู่บ้านที่มีน้ำประปาใช้ 17 หมู่บ้าน

การโทรคมนาคม

- เสารับ-ส่งสัญญาณ 6 แห่ง

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ 1 แห่ง

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่
ทำนา ปลูกข้าว และ หลังฤดูการเก็บเกี่ยวก็จะปลูกพริก และพืชผักต่างๆ เพื่อจำหน่ายเป็น
รายได้เสริมหลังจากการทำนา

การประมง

ตำบลเชียงเคี่ยน มีพื้นที่ติดกับหนองหารที่เป็นแหล่งน้ำธรรมชาติซึ่งเป็นแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำของกรมประมงในเขตอำเภอเมืองสกลนคร ซึ่งในเขตตำบลเชียงเคี่ยนมี หมู่ที่ 1, 5, 6 และหมู่ที่ 13 เป็นหมู่บ้านที่ติดกับหนองหารและเป็นแหล่งจับสัตว์น้ำที่สำคัญ

การปศุสัตว์

ตำบลเชียงเคี่ยน มีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค การเลี้ยงกระบือและการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้าน

การบริการ

1. ปั้มน้ำมัน	จำนวน	4	แห่ง
2. โรงเรียนขนาดเล็ก	จำนวน	35	แห่ง
3. หอพัก/บ้านเช่า	จำนวน	219	แห่ง
4. โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน	8	แห่ง
5. ร้านค้า	จำนวน	218	แห่ง
6. อพาร์ทเมนท์	จำนวน	2	แห่ง
7. ร้านเสริมสวย	จำนวน	10	แห่ง
8. สถานที่สะสมอาหาร (ร้านอาหาร)	จำนวน	68	แห่ง
9. ตู้ซ่อมรถ	จำนวน	35	แห่ง
10. ธนาคาร	จำนวน	1	แห่ง

11. ร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น	จำนวน	3	แห่ง
12. ตู้ ATM	จำนวน	11	แห่ง

การท่องเที่ยว

ตำบลเชียงเครือมีแหล่งท่องเที่ยวคือ

1. พระพุทธไสยาราม ตั้งอยู่ที่วัดพระพุทธไสยาตร หมู่ที่ 1 บ้านเชียงเครือ ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
2. อุทยานบัวเฉลิมพระเกียรติ ตั้งอยู่ที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร หมู่ที่ 1 บ้านเชียงเครือ ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

อุตสาหกรรม

1. โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	1	แห่ง
2. โรงงานหล่ออิฐ-เสापูนคอนกรีต	จำนวน	3	แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ จำนวน 19 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มทอผ้า บ้านเชียงเครือ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร บ้านโพนสว่าง

กลุ่มสตรีทอเสื่อ บ้านดอนเชียงบานน้อย กลุ่มดนตรีพื้นบ้าน บ้านดอนเชียงคูณ

กลุ่มหินตาก(หินศิลาแลง) บ้านหนองสนม กลุ่มทอเสื่อด้วยกก ผือ บ้านป่าหว้าน

กลุ่มเย็บผ้า บ้านทุ่งมน กลุ่มวิสาหกิจชุมชนข้าวฮางอก บ้านโคกสว่าง

กลุ่มปลูกพริก บ้านหนองหอย, บ้านนาคำไฮ, บ้านโนนศาลา, บ้านหนองหอยใหม่

กลุ่มมะลิ บ้านโนนเบ็ญ

กลุ่มทอเสื่อ บ้านดอนเชียงบานใหญ่

กลุ่มเครื่องปั้นดินเผา บ้านเชียงเครือ กลุ่มสตรีนวดแผนไทย บ้านโนนศาลา

กลุ่มसानตะกราจากพลาสติก บ้านทุ่งมน

กลุ่มทำขนมมินิทองม้วน บ้านทุ่งนพัฒนา

กลุ่มทำขนมข้าวแต๋นน้ำแตงโม บ้านเชียงเครือ

แรงงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ทำนา ปลูกข้าว และหลังฤดูการเก็บเกี่ยวก็จะปลูกพริก และพืชผักต่าง ๆ เพื่อจำหน่ายเป็นรายได้เสริมหลังจากการทำนาที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้างทั่วไป

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมานับถือศาสนาคริสต์ โดยมีข้อมูลศาสนสถานดังนี้

วัด มีจำนวน 17 แห่ง ได้แก่

1. วัดพุทธไสยาราม หมู่ที่ 1 บ้านเชียงเครือ
2. วัดศรีวิทยาลัย หมู่ที่ 2 บ้านโพนสว่าง
3. วัดโพธิ์ทอง หมู่ที่ 3 บ้านคอนเชียงบานน้อย
4. วัดบัวศรี หมู่ที่ 4 บ้านหนองหอย
5. วัดโพธิ์สมพร หมู่ที่ 5 บ้านคอนเชียงคูณ
6. วัดโนนแจ้ง หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนม
7. วัดสะอาดสามัคคีธรรม หมู่ที่ 7 บ้านป่าหว้าน
8. วัดศิริทัศนังคาราม หมู่ที่ 9 บ้านโคกสว่าง
9. วัดโพธิ์ชัยนาล้อม หมู่ที่ 10 บ้านนาคำไฮ
10. วัดโนนเบ็ญจสมัคคาราม หมู่ที่ 11 บ้านโนนเบ็ญ
11. วัดศรีรัตนาราม หมู่ที่ 12 บ้านโนนศาลา
12. วัดโพธิ์ศรี หมู่ที่ 13 บ้านคอนเชียงบานใหญ่
13. วัดโพธิ์ชัย หมู่ที่ 14 บ้านเชียงเครือ
14. วัดทุ่งกัลยาราม หมู่ที่ 16 บ้านทุ่งพัฒนา
15. วัดป่าภักคิทธิ หมู่ที่ 3 บ้านคอนเชียงบานน้อย
16. วัดป่าบ้านป่าหว้าน หมู่ที่ 7 บ้านป่าหว้าน
17. วัดป่าหนองหอย หมู่ที่ 17 บ้านหนองหอย

สำนักสงฆ์ มีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. สำนักสงฆ์บุญศรีสันติสุข หมู่ที่ 2 บ้านโพนสว่าง
2. สำนักสงฆ์วัดป่าคอนกลาง หมู่ที่ 6 บ้านหนองสนม

3. สำนักสงฆ์ธัมมเปาโลนุสรณ์ หมู่ที่ 7 บ้านป่าหวั่น
4. สำนักสงฆ์ป่าช้าดอนจาน หมู่ที่ 14 บ้านเชียงเครือ

โบสถ์ มีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. โบสถ์นักบุญกาทารีนา หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งมน
2. วัดแม่พระที่พึ่งคริสตชนป่าหวั่น หมู่ที่ 7 บ้านป่าหวั่น
3. วัดแม่พระราชนิแห่งสากลโลก หมู่ที่ 3 บ้านดอนเชียงบานน้อย
4. วัดแม่พระองค์อุปถัมภ์ หมู่ที่ 5 บ้านดอนเชียงคุณ

ประเพณีและงานประจำปี

1. งานประเพณีแห่ปราสาทผึ้งโบราณ จัดงานช่วงเดือนตุลาคม (ออกพรรษา)
2. งานประเพณีแข่งขันเรือหาปลา จัดงานช่วงเดือนพฤศจิกายน หลังฤดูการเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

- กลุ่มเครื่องปั้นดินเผา บ้านเชียงเครือ หมู่ที่ 14 ซึ่งทำการผลิตเครื่องปั้นดินเผาจากดินเหนียว
- กลุ่มข้าวฮางอก บ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 9 ผลิตข้าวฮางอกจำหน่าย
- กลุ่มหินตาก (หินศิลาแลง) บ้านหนองสนม หมู่ที่ 6 ผลิตหินตากจาก

หินศิลาแลง

ภาษาถิ่น คือ

- ภาษาย้อและภาษาภูไท

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

- เครื่องปั้นดินเผา
- ข้าวฮางอก

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย , ลำน้ำ	จำนวน	6	สาย
บึง , หนองน้ำ	จำนวน	21	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	จำนวน	1	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	จำนวน	2	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	จำนวน	-	แห่ง
บ่อโยก	จำนวน	-	แห่ง
ระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวน	9	แห่ง
ระบบประปาภูเขา	จำนวน	1	แห่ง
ถังเก็บน้ำฝน	จำนวน	2	แห่ง

ป่าไม้

พื้นที่ป่าของตำบลเชียงเครือเป็นพื้นที่ป่าเต็งรัง ลักษณะทั่วไปเป็นป่าโปร่ง พื้นที่แห้งแล้งดินร่วนปนทราย หรือกรวด ลูกรัง พันธุ์ไม้ที่สำคัญในป่าเต็งรัง ได้แก่ เต็ง รัง เหียง พลวง กรวด พะยอม ตั้ว ตั้ว มะค่าแต ประดู่ แดง สมอไทย ตะแบก ฯลฯ

ภูเขา

ตำบลเชียงเครือเป็นพื้นที่ลุ่มน้ำหนองหาร ไม่มีภูเขา

ทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คือ หินศิลาแลง ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สามารถแปรรูปเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ การก่อสร้าง ตกแต่งให้สวยงาม เป็นต้น

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)
ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชนของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอ
เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ดังนี้

หมู่ที่	พื้นที่ ทำนา	พื้นที่ ทำไร่	พื้นที่ ทำสวน	พื้นที่เลี้ยง สัตว์	พื้นที่ ประมง	พื้นที่อยู่ อาศัย	พื้นที่ รก ว่าง เปล่า	พื้นที่ อื่นๆ	พื้นที่ สาธารณะ	พื้นที่ ทั้งหมด
1	1,672	-	100	-	7	450	10	-	10	2,249
2	2,358	10	50	10	10	310	-	480	-	3,228
3	1,108	-	10	-	10	270	-	-	5	1,403
4	4,420	50	150	50	10	430	20	-	10	5,140
5	1,194	-	20	-	20	280	-	-	-	1,514
6	2,221	-	50	-	5	340	20	-	10	2,646
7	2,598	-	30	-	5	410	-	-	5	3,048
8	3,567	50	50	40	4	350	20	-	10	4,091
9	1,602	100	50	80	5	290	40	598	10	2,775
10	2,335	100	50	10	5	250	20	-	10	2,780
11	1,388	80	40	10	3	260	10	-	5	1,796
12	1,463	50	30	20	5	280	10	-	5	1,863
13	585	-	10	-	15	250	-	-	15	875
14	1,712	-	50	-	15	534	-	-	5	2,316
15	1,193	50	50	50	3	280	30	362	5	2,023
16	623	-	20	-	12	220	-	-	-	875
17	3,137	100	90	10	16	470	50	-	5	3,878
รวม	33,176	590	850	280	150	5,674	230	1,440	110	42,500

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

ข้อมูลด้านการเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมทำนา ปลูกข้าว ปลูกพริก และทำการปศุสัตว์ เลี้ยงโค กระบือ สุกร เป็นต้น

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

1. แม่น้ำ/ลำน้ำ/ห้วย ได้แก่

-ห้วยลาก จุดกำเนิดที่อ่างเก็บน้ำห้วยลากที่บ้านหนองหอย หมู่ที่ 4 ไหลลงสู่อ่างเก็บน้ำ หนองหอย ออกจากอ่างหนองหอยก็เป็นลำห้วยไหลผ่านบ้านหนองหอยใหญ่ หมู่ที่ 17 และบ้านป่าหว้าน หมู่ที่ 7 ผ่านบ้านเชียงเครือวัดใหญ่ หมู่ที่ 14 แล้วไหลลงสู่หนองหาร

-ห้วยม่วง ไหลผ่านบ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 9 ไหลผ่านบ้านหนองสนม หมู่ที่ 6 และไหลผ่าน ดอนเชียงบานน้อย หมู่ที่ 3 ไหลลงสู่หนองหาร

-ห้วยบ่อ ไหลผ่านบ้านป่าหว้านทุ่งพัฒนา หมู่ที่ 16 และไหลผ่านบ้านดอนเชียงคูณ หมู่ที่ 5 ลงสู่หนองหาร

-ห้วยเลิง ไหลมาจากอำเภอกุสุมาลย์ไหลผ่านตำบลอุ่มจาน ไหลผ่านบ้านทุ่งมนพัฒนา หมู่ที่ 15

-ห้วยชิน ไหลผ่านบ้านดอนเชียงบานน้อย หมู่ที่ 3 และบ้านดอนเชียงบานใหญ่ หมู่ที่ 13 ลงสู่หนองหาร

-ห้วยวังยาว ไหลผ่านบ้านหนองสนม หมู่ที่ 6 ลงสู่หนองหาร

2. บึง/หนองและอื่น ๆ ได้แก่

-หนองหาร (หมู่ที่ 1, 3, 5, 13, 14) หนองบัวน้อย, หนองหญ้าปล้อง, หนองบัวกลาง(หมู่ที่ 12) หนองเดื่อง, หนองใหญ่ (หมู่ที่ 8) หนองจอก, หนองตะปัตร (หมู่ที่ 6) หนองบักเลข, หนองบัวน้อย (หมู่ที่ 7) หนองมะแซว, หนองพุงหมู, หนองยาว, หนองนาเท็ง (หมู่ที่ 2) หนองสะโน, หนองหอย, อ่างเก็บน้ำหนองหอย (หมู่ที่ 4) หนองคำไฮ (หมู่ที่ 10) หนองตูป, หนองบัวใหญ่ (หมู่ที่ 9) หนองศีกฤทธิ (หมู่ที่ 5) หนองชีควาย (หมู่ที่ 16)

3. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่

-ฝาย (ส่วนราชการสร้าง) จำนวน 2 แห่ง

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

1.บ่อน้ำตื้น	จำนวน	32	แห่ง
2.บ่อโยก (บาดาล)	จำนวน	44	แห่ง
3.ถังคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	7	ถัง
4.ถังปูนฉาบ	จำนวน	6	ถัง
5.ถังไฟเบอร์	จำนวน	6	ถัง
6.โอ่งซีเมนต์	จำนวน	680	ลูก
7.บ่อน้ำดื่ม	จำนวน	3	แห่ง
8.ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	23	แห่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติชัย อิ่มวัฒนกุล(2553) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่า เอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสภาพเรียบร้อย อัยยาศัยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

วาทะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอยิ่งง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนก ตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนก ตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชา ฆาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคคศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคคศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุก ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

นภคล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานีผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความ พึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วน ใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถึง และที่หึ่งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บ ค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงาน ระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนน ตรอกขอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วน ใหญ่มี ความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรื้อถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียนงานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน งานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 16,527 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนงานเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
1	บ้านเชียงเคเรีย	1,819	75
2	บ้านโพนสว่าง	722	16
3	บ้านดอนเชียงบานน้อย	973	21
4	บ้านหนองหอย	1,223	28
5	บ้านดอนเชียงคุด	1072	24
6	บ้านหนองสนม	1,131	25
7	บ้านป่าหว้าน	1,991	44
8	บ้านทุ่งมน	1,074	24
9	บ้านโคกสว่าง	479	11
10	บ้านนาคำไฮ	556	13
11	บ้านโนนเบ็ญ	822	18
12	บ้านโนนศาลา	460	11
13	บ้านดอนเชียงบานใหญ่	595	13
14	บ้านเชียงเคเรียวัดใหญ่	1,387	30
15	บ้านทุ่งมนพัฒนา	853	18
16	บ้านป่าหว้านทุ่งพัฒนา	512	11
17	บ้านหนองหอยใหม่	858	18
รวม		16,527	400

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่

ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{16527}{1 + 16527(0.05)^2}$$

$$n = 397.83 \approx 400$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม
ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน 2565
โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาล
ตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละ
หมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษา
ค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับเป็น 5 โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65) ดังนี้

ความพึงพอใจเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย
ความพึงพอใจเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 106)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนคะแนน
	\sum	แทน	ผลรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	145	36.25
หญิง	255	63.75
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	23	5.75
อายุ 20 – 29 ปี	40	10.00
อายุ 30 – 39 ปี	63	15.75
อายุ 40 – 49 ปี	130	32.50
อายุ 50 – 59 ปี	78	19.50
อายุ 60 ปีขึ้นไป	66	16.50
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาอายุระหว่าง 50 – 59 ปีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.50 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และลำดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	127	31.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	16.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	87	21.75
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	15.50
ปริญญาตรี	47	11.75
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมา การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ถัดไปคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ลำดับ ถัดไปคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ระดับ ปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.50
พนักงานงานบริษัทเอกชน	28	7.00
เกษตรกรรวม	130	32.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	69	17.25
รับจ้างทั่วไป	114	28.50
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และลำดับสุดท้ายคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	20	5.00
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	48	12.00
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	126	31.50
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	98	24.50
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	76	19.00
มากกว่า 10,000 บาท	32	8.00
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีรายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และลำดับสุดท้าย มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม**

**ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร**

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
งานด้านทะเบียน	4.838	0.10	96.76	มากที่สุด
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	4.837	0.12	96.74	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.848	0.09	96.96	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.839	0.11	96.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.841	0.11	96.81	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านทะเบียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.837 คิดเป็นร้อยละ 96.74 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขอเทศบาลตำบล
เชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน**

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขอเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.834	0.10	96.68	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.843	0.11	96.86	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.843	0.08	96.86	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.834	0.09	96.68	มากที่สุด
โดยรวม	4.838	0.10	96.76	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขอ
เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน โดย
ภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ
และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเคเรือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.87	0.24	97.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.82	0.27	96.40	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.81	0.25	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.834	0.10	96.68	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเคเรือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ จากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.843	0.11	96.86	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.88	0.13	97.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.87	0.14	97.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.81	0.10	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.843	0.08	96.86	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.06	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.834	0.09	96.68	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความ

พึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเคเรือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.840	0.11	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.838	0.08	96.76	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.843	0.04	96.86	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.831	0.06	96.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.837	0.12	96.74	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.840 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้าน

ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.831 คิดเป็นร้อยละ 96.62 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.840	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.840 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับ

สุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.86	0.12	97.20	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.03	96.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.09	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.838	0.08	96.76	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.89	0.12	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.02	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.84	0.04	96.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.09	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.843	0.04	96.86	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ

ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.05	97.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.06	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.84	0.02	96.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.83	0.05	96.60	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.04	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.12	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.831	0.06	96.62	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.831 คิดเป็นร้อยละ 96.62 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.852	0.08	97.04	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.855	0.02	97.10	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.857	0.08	97.14	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.836	0.06	96.72	มากที่สุด
โดยรวม	4.848	0.06	96.96	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.836 คิดเป็นร้อยละ 96.72 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.05	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.05	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.15	97.20	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.81	0.06	96.20	มากที่สุด
- โดยรวม	4.852	0.08	97.04	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.90	0.06	98.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.02	97.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.84	0.05	96.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.855	0.02	97.10	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการ

ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.91	0.09	98.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.87	0.04	97.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.06	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.88	0.07	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.857	0.08	97.14	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.05	97.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.06	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.86	0.02	97.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.79	0.04	95.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.12	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.839	0.06	96.78	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.832	0.08	96.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.853	0.06	97.06	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.838	0.11	96.76	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.838	0.13	96.76	มากที่สุด
โดยรวม	4.839	0.11	96.78	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.832 คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.11	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.06	97.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.15	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.81	0.06	96.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.832	0.08	96.64	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.832 คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการ

อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.89	0.26	97.80	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.86	0.06	97.20	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.38	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.853	0.06	97.06	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.89	0.09	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.14	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.86	0.10	97.20	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.82	0.17	96.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.80	0.15	96.00	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.838	0.11	96.76	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.09	97.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.10	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.04	96.60	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.838	0.13	96.76	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ

โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการ ให้บริการที่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านทะเบียน	4.838	0.10	96.76	มากที่สุด
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.837	0.12	96.74	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.848	0.09	96.96	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.839	0.11	96.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.841	0.11	96.81	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.81 โดยสรุปได้ค่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่า สูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน งานด้าน เทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มโครงการ

หรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมการให้บริการการตรวจรักษานอกสถานที่ตั้ง เช่น กิจกรรมการซ้อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ เทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผล การศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน
ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาอายุระหว่าง 50 - 59 ปีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และลำดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ถัดไปคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ลำดับถัดไปคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

หากจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และลำดับสุดท้าย มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด

คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านทะเบียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านทะเบียน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.840 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.831 คิดเป็นร้อยละ 96.62 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน

ช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.836 คิดเป็นร้อยละ 96.72 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.832 คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.81 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมการให้บริการตรวจรักษานอกสถานที่ตั้ง เช่น กิจกรรมการซ่อมพายุพายุเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน

บรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพบว่า เทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะ ผู้รับบริการได้รับการบริการจากพนักงานเทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า "บริการ" ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของพบว่า เทศบาลตำบลเชียงเคเรีย อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. เทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ

5. เทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ กิจกรรมการส่งเสริมการป้องกันและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กิจกรรมการให้บริการการตรวจรักษานอกสถานที่ที่ตั้ง เช่น กิจกรรมการช่อมอพยพการเกิดภัยพิบัติ เป็นต้น พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยุวิศวกรรมมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น. ปรินญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2553). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- คารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิติตต์. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิติตต์. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนกการตลาดภาคเหนือ.แผนกการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วาทะมะ จินาแว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอยิ่งอ

- จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณู ชน.
 ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร
 กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา. นนทบุรี:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล
 การศึกษาพยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข
 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค
 ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร.
 กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
 บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
 สวนสาธารณะอุทยานสุพรรณบุรี. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง
 พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
 (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาการอย่างไรให้มีบริการที่ดี. ข้าราชการพลเรือน.
 ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงษ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). การบริหารบุคคลและทรัพยากร

- มนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ ยรรอง. 2533. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุนิรันดร จันทรวิเศษ. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทางระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.
- อมร นนทสุต. (2535). แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน. กรุงเทพฯ:สำนักงานกรมการสาธารณสุขมูลฐาน.
- Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. Library Trends. 49(Spring) : 602-686, 2001

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน เกษตรกรรม
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป
 อื่นๆ (ระบุ)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
 น้อยกว่า 2,000 บาท 2,000-4,000 บาท
 4,001-6,000 บาท 4,001-5,000 บาท
 6,001-8,000 บาท 8,001-10,000 บาท
 สูงกว่า 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
 3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
 1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานด้านทะเบียน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต้องงาน ด้านทะเบียน						

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						

งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและ เพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี						

งานด้านสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานด้านสาธารณสุข						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม