



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเชียงเคียว
ที่ กส ๗๔๒๐๑/๑๖๓

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคียว

ตามที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลเชียงเคียว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการบริการประชาชนและนำผลที่ได้รับมาแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเชียงเคียว

บัดนี้ สำนักปลัด ในส่วนของหน่วยงานที่รับผิดชอบ จึงขอรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคียวทราบ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้ประชาชนได้รับทราบทางเว็บไซต์ของเทศบาลต่อไป

(นางจจิตร บุญสุนทรกุล)
เจ้าพนักงานธุรการ

-ทราบ

(นางสาวเอี่ยมพร ดันศิริ)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน
ปลัดเทศบาล

-ทราบ

-ดำเนินการ

(นายชิต นิดใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเคียว

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนตำบลเชียงเคี่ยนที่มาใช้บริการ 200 คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 20 กันยายน 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ

2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจ ได้ใช้เกณฑ์ของ ลิเคิร์ท (Likert) เพื่อจัดอันดับความพึงพอใจโดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เชียงเครือ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	17	8.5
งานด้านการศึกษา	15	7.5
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	18	9.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	84	42.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	66	33.0
รวม	200	100.0
เพศ		
ชาย	107	53.5
หญิง	93	46.5
รวม	200	100.0
อายุ		
18 - 20 ปี	2	1.0
21 - 40 ปี	72	36.0
41 - 60 ปี	67	33.5
61 ปีขึ้นไป	59	29.5
รวม	200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	24	12.0
สมรส	166	83.0
หม้าย/หย่าร้าง	10	5.0
รวม	200	100.0
อาชีพ		
เกษตรกร	126	63.0
รับจ้างทั่วไป	18	9.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	11.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	8.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	10	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	5	2.5
ว่างงาน	3	1.5
รวม	200	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	99	49.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	4.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	20.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	12	6.0
ปริญญาตรี	25	12.5
สูงกว่าปริญญาตรี	14	7.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	5	2.5
1 - 5,000 บาท	26	13.0
5,001 - 10,000 บาท	75	37.5
10,001 - 15,000 บาท	36	18.0
15,001 - 20,000 บาท	40	20.0
20,001 บาทขึ้นไป	18	9.0
รวม	200	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 - 5 ครั้ง/ปี	160	80.0
6 - 10 ครั้ง/ปี	34	17.0
11 - 15 ครั้ง/ปี	2	1.0
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	4	2.0
รวม	200	100.0
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
08.30 - 10.00 น.	112	56.0
10.01 - 12.00 น.	36	18.0
12.01 - 14.00 น.	28	14.0
14.01 น. - ปิดทำการ	23	11.5
อื่นๆ	1	0.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.5 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาคือโสด คิดเป็นร้อยละ 12.0

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.0 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 20.5

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.0

จำนวนครั้งในการมาขอรับบริการส่วนใหญ่ เท่ากับ 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการในเวลา 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ เวลา 10.01-12.00 คิดเป็นร้อยละ 18.0

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.47	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.45	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.50	97.20	มากที่สุด
รวม	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และด้านขั้นตอน การให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน แยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.79	0.47	95.80	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.85	0.48	97.00	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.90	0.47	98.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.84	0.49	96.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.95	0.48	99.00	มากที่สุด
รวม	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคืองานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน แยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.42	94.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.49	95.40	มากที่สุด
รวม	4.79	0.47	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.87	0.49	97.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.80	0.51	96.00	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด
รวม	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ	4.68	0.44	93.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.73	0.39	94.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.77	0.44	95.40	มากที่สุด
รวม	4.73	0.42	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.84	0.51	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ				
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.49	98.00	มากที่สุด
	4.85	0.49	97.00	มากที่สุด
รวม	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจที่ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธาการขออนุญาต
ปลุกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.75	0.49	95.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.80	0.51	96.00	มาก
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.77	0.47	95.40	มากที่สุด
รวม	4.77	0.49	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลุกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40

2. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.46	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.49	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.51	96.60	มากที่สุด
รวม	4.85	0.48	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.41	97.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.87	0.49	97.40	มากที่สุด
รวม	4.85	0.46	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษาแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มี ช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2. แต่ละ ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
3. แต่ละ ช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.81	0.52	96.20	มากที่สุด
รวม	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจ ที่มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.95	0.56	99.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ				
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.87	0.41	97.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.52	96.60	มาก
	4.86	0.49	97.20	มากที่สุด
รวม	4.88	0.49	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.87	0.52	97.40	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.81	0.51	96.20	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.82	0.51	96.40	มากที่สุด
รวม	4.83	0.51	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.43	99.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.49	98.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.50	97.40	มากที่สุด
รวม	4.90	0.47	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ	ใน 4.76	0.32	95.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการกำหนด	ที่ 4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.82	0.50	96.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ				
	4.86	0.40	95.20	มากที่สุด
รวม	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.96	0.38	99.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.98	0.38	99.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.90	0.51	98.00	มากที่สุด
รวม	4.95	0.43	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจนมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.92	0.51	98.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.94	0.46	98.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.96	0.51	99.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	0.46	98.80	มากที่สุด
รวม	4.94	0.49	98.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.90	0.51	98.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.90	0.51	98.00	มากที่สุด
รวม	4.87	0.50	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

4. งานด้านรายได้หรือภาษี
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.48	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.50	97.00	มาก
รวม	4.84	0.49	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ให้บริการ	4.74	0.50	94.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ กำหนด	4.81	0.50	96.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.90	0.48	98.00	มากที่สุด
รวม	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี				
ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.83	0.49	96.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.78	0.47	95.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.95	0.49	99.00	มากที่สุด
รวม	4.85	0.48	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี				
ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.84	0.49	96.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.50	96.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
รวม	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.83	0.50	96.60	มากที่สุด
รวม	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคียว อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.48	98.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.46	99.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.49	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.50	99.80	มากที่สุด
รวม	4.95	0.48	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.41	97.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.86	0.49	97.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.96	0.50	99.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.98	0.50	99.60	มากที่สุด
รวม	4.92	0.48	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ	5.00	0.42	100.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.96	0.46	99.20	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.96	0.50	99.20	มาก
รวม	4.97	0.46	99.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.86	0.48	97.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ				
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.98	0.47	99.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.51	98.00	มาก
	4.94	0.50	98.80	มาก
รวม	4.92	0.49	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	5.00	0.46	100.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	5.00	0.53	100.00	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.98	0.50	99.60	มากที่สุด
รวม	4.99	0.50	99.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.79	0.47	95.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.42	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.49	95.40	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.85	0.48	97.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.44	97.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.49	97.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.51	96.60	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.90	0.47	98.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.43	99.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.49	98.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.50	97.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.48	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด

ตารางที่ 29 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.95	0.48	99.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.48	98.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.46	99.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.49	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.50	99.80	มากที่สุด
รวม	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 หรือร้อยละ 97.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาเป็นงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95 หรือร้อยละ 99.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยนมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย แต่ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วให้กับผู้มาใช้บริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.89 หรือร้อยละ 97.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 หรือร้อยละ 98.40 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีจิตบริการ ที่ดี มีความรู้ มีความสามารถ เข้าใจหลักของการให้บริการเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้ความเป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ แต่งกายเหมาะสม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาเป็นงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.87 หรือร้อยละ 97.40 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าเทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน มีสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ที่พร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ มีการดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเป็นอย่างดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น