



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขปโภค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	57
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	60

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	63
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ	64
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม	69
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขภาค	70
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี	75
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี	80
ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม	86
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	91
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	93
สรุปผล	93
อภิปรายผล	97
ข้อเสนอแนะ	98

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	107

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	14

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สถิติภูมิอากาศ ของจังหวัดสกลนคร ปี 2560 – 2563	20
2.2	อาณาเขตการปกครองจังหวัดสกลนครปี พ.ศ. 2564	22
2.3	เขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	25
2.4	จำนวนประชากรแยกตามลักษณะข้อมูล จังหวัดสกลนคร 31 ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564	
2.5	เปรียบเทียบจำนวนและขนาดครัวเรือนของจังหวัดสกลนคร	32
2.6	สัดส่วนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล	32
2.7	จำนวนสถานศึกษาจำแนกตามสังกัด ปีการศึกษา 2563	33
2.8	จำนวนนักเรียน/นักศึกษา/ห้องเรียน จำแนกตามสังกัด ปีการศึกษา 2563	35
2.9	จำนวนครูจำแนกตามประเภทและสังกัด ปีการศึกษา 2563	36
2.10	ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน (O-Net) จังหวัดสกลนคร	38
2.11	ข้อมูลสถานบริการสาธารณสุขภาครัฐและเอกชนในจังหวัดสกลนคร ปี 2563	40
2.12	ระบบประปาในจังหวัดสกลนคร	43
2.13	สถิติจำนวนผู้ใช้น้ำ ปริมาณการใช้น้ำ และปริมาณการผลิตน้ำประปา อำเภอเมืองสกลนคร	43
2.14	ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ ในปี 2559 – 2561	44
2.15	ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในปี 2559 – 2561	44
2.16	อัตรากำลังของข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง	54
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลม่วง	57
4.1	จำนวนร้อยละของหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ	64
4.2	จำนวนร้อยละของช่องทางที่ท่านติดต่อ	65
4.3	จำนวนร้อยละของช่วงเวลาของการมารับบริการ	65
4.4	จำนวนร้อยละของความถี่ในการมารับบริการ	66
4.5	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	66
4.6	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.7	จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.8	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	68
4.9	จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร 69 อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	
4.11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขภิเษค โดยภาพรวม	70
4.12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขภิเษค ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71
4.13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขภิเษค ด้านช่องทางให้บริการ	72
4.14	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขภิเษค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73
4.15	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขภิเษค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74
4.16	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม	75
4.17	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	76
4.18	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78
4.20	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79
4.21	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม	80
4.22	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	81
4.23	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	82
4.24	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	83
4.25	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84
4.26	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม	86
4.27	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.28	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	88
4.29	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	89
4.30	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90
4.31	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	91

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขปโรค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อม ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านสาธารณสุขปโรค
2. งานด้านการจัดเก็บภาษี
3. งานด้านการจัดการศึกษา
4. งานด้านสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขปโรค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้าน

สิ่งแวดล้อม การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละอำเภอโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกอำเภอ ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละอำเภอที่ได้จากการสุ่ม

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 หน่วยงานที่มาติดต่อมากที่สุดคือ สำนักช่าง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมาเป็น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ถัดไปคือ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ลำดับสุดท้ายคือ กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

เมื่อจำแนกตามช่องทางที่ติดต่อ ช่องทางที่ติดต่อมากที่สุดคือ เดินมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา โทรศัพท์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ลำดับถัดไป คือ Social media จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และลำดับสุดท้ายคือ e-mail จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามช่วงเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 10:01 – 12.00 น. จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 08:30 – 10.00 น. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ถัดไปคือ ช่วงเวลา 12:01 – 14.00 น. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และช่วงเวลาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการน้อยที่สุด ช่วงเวลา 14:01 – 17.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามความถี่ในการมารับบริการ ผู้รับบริการมากที่สุดคือ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมา 1 ครั้งต่อปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ถัดไปคือ 4 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และน้อยที่สุดคือ 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ลำดับถัดไป คืออายุ 50 – 59 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ถัดไปมีอายุระหว่าง อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ละกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ถัดไปคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคืองานด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.845 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.837 คิดเป็นร้อยละ 96.74 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.845 คิดเป็นร้อยละ 96.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.832 คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

7. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการทำงานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านสาธารณสุขโรค และงานด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยศึกษาจากข้อมูลเชิงลึก และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์และพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นต่อไป

6. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการทำงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนนครภัณฑ์สนับสนุนงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
ด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 96.82
งานด้านการจัดเก็บภาษี	ร้อยละ 96.88
งานด้านการจัดการศึกษา	ร้อยละ 96.96
งานด้านสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 96.78
โดยรวม	ร้อยละ 96.90

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.90 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 ตามหลักธรรมมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่และภารกิจหลักในการบริการสาธารณะ และแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการ

บริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังคงมีทรัพยากรจำกัด ทั้งทรัพยากรบุคคล งบประมาณและอุปกรณ์ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความโปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้จัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนครขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับทุกส่วนราชการให้ได้มีวิธีป้องกันความเสี่ยงร่วมกันและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนครในอนาคต

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านสาธารณสุขภาค
2. งานด้านการจัดเก็บภาษี
3. งานด้านการจัดการศึกษา
4. งานด้านสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขภาค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

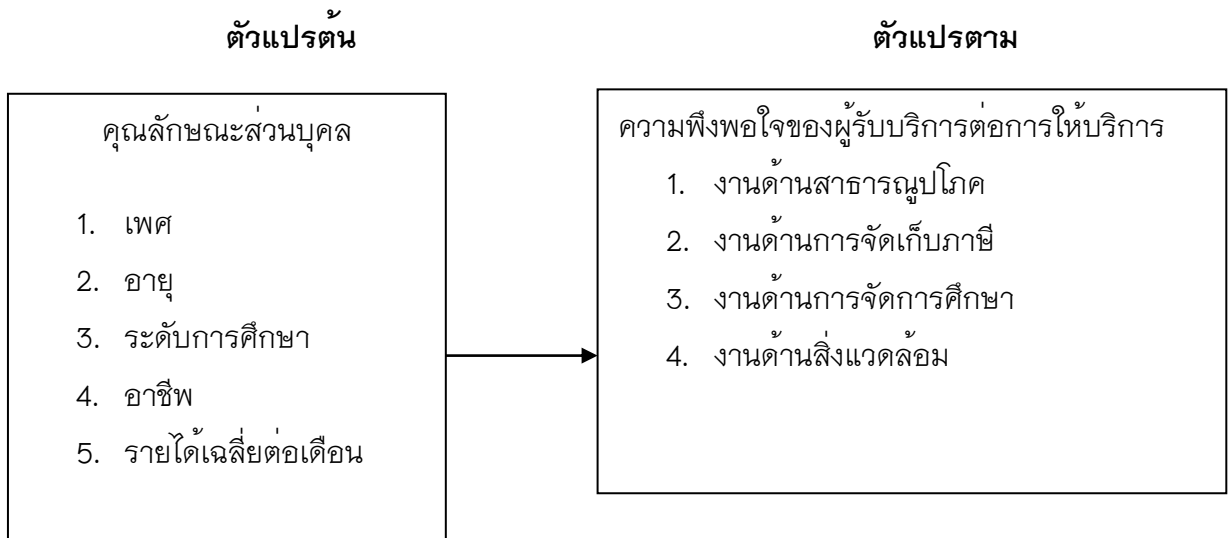
1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขภาค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อม

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์

จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและ
แจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการ ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมี นักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535: 14 , 16) กล่าวถึงความหมายตามความคิด ของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อ สิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการ ได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goal) ความต้องการ (Needs) หรือแรงจูงใจ (Motivation) นอกจากนี้ความหมายตามความคิดของ Tiffin และ MacCormick กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความ ต้องการขั้นพื้นฐาน

วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่า ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม จะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อ

การปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก 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 ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ

ดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภุททอง. 2546 :9-10)

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

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้

ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

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

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสุวรรณ 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 (เชดส์กดี โฆวาลินธ์; 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไมใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์ 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. มาตรการวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรการวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรการวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรการวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปริดาภิสิทธิ์; 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

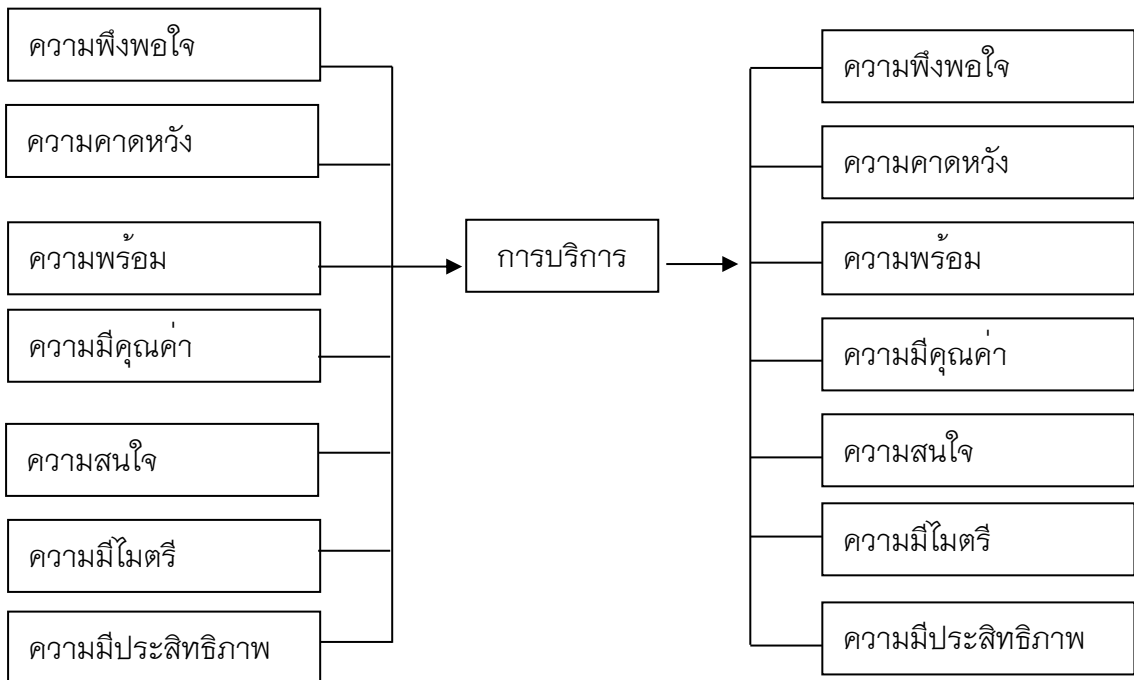
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

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

สุนันต์ร์ จันทร์วิเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ , 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะ

ของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดี ก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้ง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึก ที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับ องค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่ง ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิด ความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มี ประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะ แตกต่างผันแปรไปตามลักษณะของการบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์ มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยื่นรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือ เหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอา ใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจูงใจ และ เจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ ้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายใต้วงเวลาและด้วยรูปแบบที่ ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคล กรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้ อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึง

จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียตังเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการ บริการอย่างเต็มเปี่ยม

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

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมี

บุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ

- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการ พิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเล ที่ตั้ง ตลอดจนความ พยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้ง ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดสกลนครตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นที่ราบสูง ล้อมรอบด้วยภูเขาและป่าไม้ เส้นรุ้งที่ 16 องศา 45 ลิปดาถึง 18 องศา 15 ลิปดาเหนือ และเส้น แวงที่ 103 องศา 15 ลิปดาถึง 104 องศา 30 ลิปดาตะวันออก มีขนาดพื้นที่ประมาณ 9,605.76 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 6,003,602 ไร่ ตั้งอยู่เหนือระดับน้ำทะเล 172 เมตร ห่างจาก กรุงเทพมหานคร ประมาณ 647 กิโลเมตร ทางรถยนต์ ห่างจากสะพานมิตรภาพไทย – ลาว แห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร ประมาณ 120 กิโลเมตร และสะพานมิตรภาพไทย – ลาว แห่งที่ 3 จังหวัดนครพนม ประมาณ 90 กิโลเมตร ซึ่งเป็นเขตแดนระหว่างประเทศไทยกับสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว จังหวัดสกลนคร มีอาณาเขตติดต่อกับเขตจังหวัด ดังนี้

ทิศเหนือ จรดอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย อำเภอโซ่พิสัย
อำเภอพรเจริญ อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ
อำเภอนาทม อำเภอสรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก จรดอำเภอนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ อำเภอนาแก
อำเภอวังยาง อำเภอปลาปาก อำเภอเมืองนครพนม
จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ จรดอำเภอดงหลวง จังหวัดมุกดาหาร
อำเภอนาคู อำเภอเขาวง อำเภอสมเด็จ
อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์
อำเภอวังสามหมอ อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ทิศตะวันตก จรดอำเภอไชยวาน อำเภอหนองหาน อำเภอทุ่งฝน
อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ทางด้านทิศใต้เป็นเทือกเขาสูงจากนั้นจะค่อย ๆ เอียงลาดลงมาทางทิศเหนือและทิศตะวันออก พื้นที่อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 172 เมตร ขนาดพื้นที่ของจังหวัดสกลนครเป็นลำดับ 19 ของประเทศ และลำดับ 8 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะภูมิประเทศแต่ละบริเวณ ดังนี้

- **พื้นที่ตอนใต้** สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูงบนเทือกเขาภูพานและที่ราบระหว่างหุบเขา มีสภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาดอยู่บริเวณอำเภอกุศุดบาก มีลำธารและลำห้วยอันเกิดจากเทือกเขาหลายแห่งมีป่าไม้และทุ่งหญ้า เหมาะสำหรับการเลี้ยงสัตว์
- **พื้นที่ตอนตะวันออกเฉียงเหนือ** มีสภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาดรวมถึงบริเวณที่ติดกับอำเภอ นาแกจังหวัดนครพนม
- **พื้นที่ตอนตะวันตก** สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับกับพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาด เหมาะสำหรับการทำไร่บริเวณที่ติดกับจังหวัดอุดรธานี
- **พื้นที่ตอนกลาง** สภาพพื้นที่เป็นที่ราบต่ำเหมาะแก่การทำนา โดยเฉพาะท้องที่อำเภอเมืองสกลนครที่มีหนองหาร ทำให้มีน้ำตลอดปี มีอาณาเขตกว้างประมาณ 7 กิโลเมตร ยาวประมาณ 18 กิโลเมตร ระดับน้ำลึกประมาณ 2 - 4.5 เมตร หนองหารเป็นที่รองรับน้ำจากแม่น้ำต่างๆ หลายสาย
- **พื้นที่ตอนเหนือ** สภาพพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาด มีสภาพเป็นป่าปนไร่ ป่าส่วนใหญ่เป็นพวกป่าแดงโปร่ง มีไม้เต็ง ไม้รัง พลวง เหนือที่ตั้งอำเภออากาศอำนวย และริมน้ำสงครามบางส่วนเป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วม ซึ่งใช้ทำนาได้บางส่วนเท่านั้น ส่วนใหญ่จะทิ้งไว้รกร้างว่างเปล่า มีพวกไม้พุ่มเตี้ย และหญ้าขึ้นปกคลุมทั่วไป

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทั่วไป สกลนครเป็นจังหวัดหนึ่งในจำนวน 20 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นภาคที่แห้งแล้งกว่าภาคอื่นๆ ในประเทศไทย เนื่องจากสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงตอนดินเป็นหินตะกอนดูดซับน้ำและเก็บรักษาน้ำไว้ไม่ได้ แม้ปริมาณน้ำฝนที่ตกแท้จริงแล้วมากกว่าภาคเหนือและภาคกลาง

ฤดูกาล

ฤดูฝน โดยทั่วไปจะเริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม รวมเวลา 4-5 เดือน ฝนที่ตกส่วนมากเป็นฝนที่เกิดจากพายุดีเปรสชันที่เคลื่อนตัวมาจากทะเลจีนใต้ ส่วนที่เกิดจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้มีไม่มากนัก ถ้าปีใดพายุดีเปรสชันเข้าบ่อยปีนั้นจะแห้งแล้ง โดยปกติจะมีพายุดีเปรสชัน ถึงพายุโซนร้อนเข้าเฉลี่ยปีละ 1-2 ลูก สกจนครมีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยคาบ 30 ปี (พ.ศ.2534 -2563 มาตรฐานองค์การอุตุนิยมวิทยาโลก) เท่ากับ 1,661.7 มิลลิเมตร มีค่าใกล้เคียงกับจังหวัดอุดรธานี, มุกดาหาร, นครพนม และจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมากกว่าจังหวัดในภาคกลางและภาคเหนือ

ตาราง 2.1 สถิติภูมิอากาศ ของจังหวัดสกลนคร ปี 2560 – 2563

ปี พ.ศ.	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
ปริมาณน้ำฝน (มิลลิเมตร)	2,422.9	1,575.6	1,213.0	1,284.6
จำนวนวันฝนตก (วัน)	139	127	109	118
อุณหภูมิอากาศเฉลี่ย (องศา C)	26.1	26.2	27.3	26.7

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปรับปรุงประมาณ พ.ศ. 2566

สถิติอากาศที่เป็นที่สุด ของจังหวัดสกลนคร ปี พ.ศ. 2498 – 2563

อุณหภูมิสูงสุดที่วัดได้ 41.9 องศา C	เมื่อ 24 เมษายน 2500
อุณหภูมิต่ำสุดที่วัดได้ - 1.4 องศา C	เมื่อ 2 มกราคม 2517
ความชื้นสัมพัทธ์ต่ำที่สุด 12 %	เมื่อ 19 มีนาคม 2542
ลมแรงที่สุดทิศตะวันออก 98 กม./ชม.	เมื่อ 10 เมษายน 2519
ฝนมากที่สุด 1 ชม. 100.0 มม.	เมื่อ 12 พฤษภาคม 2543
ฝนมากที่สุด 1 วัน 457.1 มม.	เมื่อ 16 สิงหาคม 2517
ฝนมากที่สุด 1 เดือน 998.9 มม.	เมื่อเดือน สิงหาคม 2517
ฝนมากที่สุด 1 ปี 2,422.9 มม.	เมื่อ พ.ศ. 2560
ฝนน้อยที่สุดใน 1 ปี 991.3 มม.	เมื่อ พ.ศ. 2498

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคม ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ รวมเวลา 4 เดือนในตอนต้นเดือนตุลาคมเป็นระยะเปลี่ยนฤดูระหว่างฤดูฝนกับฤดูหนาวอาจมีฝนตกได้เป็นบางวันฤดูหนาวของจังหวัดสกลนครมีลักษณะอากาศหนาวอย่างชัดเจน กระแสลมที่เย็นและแห้งพัดมาจากประเทศจีน คือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือความหนาวเย็น มีผลกระทบต่อดินฟ้าอากาศในจังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนครเคยมีอุณหภูมิต่ำสุดจนถึง - 1.4 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2517 ที่สถานีอากาศเกษตรสกลนคร ซึ่งอยู่ที่ศูนย์วิจัยพืชไร่สกลนคร บ้านนาคำ ตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ฤดูร้อน ตั้งแต่ประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม รวมระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ระยะนี้มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหมดกำลังลง ลมตะวันออกเฉียงใต้จากทะเลจีนใต้และ อ่าวไทยจะพัดมาแทนที่ และเป็นระยะหนึ่งที่ประเทศไทยได้รับแสงแดดกล้าที่สุด ทำให้มีความร้อนและแห้งแล้งมาก สถิติภูมิอากาศสูงสุดของสกลนคร คือ 41.9 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2500

ลักษณะของดิน

ดินในพื้นที่จังหวัดสกลนครแบ่งออกได้เป็น ๒ กลุ่มใหญ่ ได้แก่ บริเวณเทือกเขาทางตอนใต้ดินบนภูเขาที่ลาดเชิงเขาทั่วไป สวนบริเวณที่ราบดินเกิดบนที่ราบชั้นบันไดสูงที่เก่าๆ ของลำน้ำ ดินเกิดบนที่ราบ ชั้นบันไดสูงที่เก่าๆ ของลำน้ำ เป็นดินที่มีความสมบูรณ์ต่ำมาก ดินสวนใหญ่เป็นดินปนทราย ซึ่งมีโครงสร้างไม่คงทน เมื่อมีฝนตกทำให้เกิดการกัดกร่อนผิวดินสูง โดยเฉพาะบริเวณที่วางแปลนเป็นเหตุให้ดินถูกน้ำที่ซึมลงไปชะล้างอาหารและสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อพืช ลงไปยังสวนลึกพนเขตของรากพืชที่จะดูดเอามาเลี้ยงลำต้นได้ การปรับปรุงดินทำได้ค่อนข้างลำบาก เพราะการใส่ปุ๋ยอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ จะต้องดูแลเรื่องการชลประทาน และการจัดการบำรุงรักษาดินอื่นๆ พรอมกันไปด้วย

ด้านการเมือง/การปกครอง

จังหวัดสกลนครแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 18 อำเภอ 125 ตำบล 1,521 หมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลตำบล 65 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 74 แห่ง และแบ่งเขตพื้นที่ ดังนี้

ตาราง 2.2 อาณาเขตการปกครองจังหวัดสกลนครปี พ.ศ. 2564

ลำดับ	อำเภอ	เขตการปกครอง		รูปแบบการปกครอง				พื้นที่ (ไร่)
		ตำบล	หมู่บ้าน/ชุมชน	อบจ.	ทน.	ทต.	อบต.	
1	เมืองสกลนคร	16	216	1	1	9	8	571,474
2	สว่างแดนดิน	16	189	-	-	7	11	606,250
3	วานรนิวาส	14	183	-	-	6	9	625,625
4	พรรณานิคม	10	135	-	-	8	3	421,112
5	บ้านม่วง	9	98	-	-	2	8	531,250
6	อากาศอำนวย	8	94	-	-	6	3	365,625
7	วาริชภูมิ	5	71	-	-	4	2	297,578
8	กุสุมาลย์	5	71	-	-	1	5	283,750
9	พังโคน	5	69	-	-	4	2	239,844
10	เจริญศิลป์	5	59	-	-	1	5	250,625
11	โพนนาแก้ว	5	53	-	-	3	2	220,000
12	ภูพาน	4	65	-	-	2	2	417,500
13	คำตากล้า	4	61	-	-	2	3	251,250
14	โคกศรี สุพรรณ	4	53	-	-	1	3	132,500
15	สองดาว	4	46	-	-	5	-	198,594
16	เต่างอย	4	32	-	-	-	4	205,000
17	นิคมน้ำอูน	4	29	-	-	-	4	101,250
18	กุดบาก	3	40	-	-	4	-	284,375
รวม		125	1,564	1	1	65	74	6,003,602

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปรับปรุงประมาณ พ.ศ.

2566

การวางผังเมือง

ผังเมืองรวมจังหวัดสกลนคร เป็นกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมจังหวัดสกลนคร พ.ศ.2560 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 44 ก วันที่ 19 เมษายน 2560 ซึ่งมีผลบังคับใช้ทันที จนถึงปัจจุบัน สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสกลนคร ร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ดำเนินการวางและจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดสกลนคร โดยมีพื้นที่วางผังครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสกลนคร 18 อำเภอ รวมพื้นที่วางผังประมาณ 6,003,750 ไร่ หรือประมาณ 9,606 ตารางกิโลเมตร มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นผังแม่บท เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาจังหวัดสกลนครในอนาคตให้เหมาะสม และสอดคล้องกับศักยภาพและทรัพยากรของจังหวัดที่มีอยู่

ผังเมืองรวมจังหวัดสกลนคร ได้กำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินในอนาคตเป็น ๙ ประเภท ได้แก่

1. **ที่ดินประเภทชุมชน (สีชมพู)** ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการอยู่อาศัย พาณิชยกรรม เกษตรกรรมหรือเกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันราชการ การสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ สำหรับการให้ประโยชน์ที่ดินเพื่อกิจการอื่น ให้ดำเนินการหรือประกอบกิจการได้ในอาคาร ที่ไม่ใช่อาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่

2. **ที่ดินประเภทอุตสาหกรรมทั่วไปที่ไม่เป็นมลพิษต่อชุมชนหรือสิ่งแวดล้อมและคลังสินค้า (สีขาวมีกรอบและเส้นทแยงสีม่วง)** ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการประกอบอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร หรืออุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการเกษตร คลังสินค้า การอยู่อาศัย พาณิชยกรรม สถาบันศาสนา สถาบันราชการ การสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

3. **ที่ดินประเภทชนบทและเกษตรกรรม(สีเขียว)** ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรมหรือ เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม การอยู่อาศัย พาณิชยกรรม สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันราชการ การสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ สำหรับการให้ประโยชน์ที่ดินเพื่อกิจการอื่น ให้ดำเนินการ หรือประกอบกิจการได้ในอาคารที่ไม่ใช่อาคารขนาดใหญ่

4. **ที่ดินประเภทอนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม(สีขาวมีกรอบและเส้นทแยงสีเขียว)** ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม หรือเกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันราชการ การสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ และการอนุรักษ์และรักษาสภาพแวดล้อม สำหรับการให้ประโยชน์ที่ดินเพื่อกิจการอื่น ให้ดำเนินการหรือประกอบกิจการได้ในอาคารที่ไม่ใช่อาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่

5. **ที่ดินประเภทที่โล่งเพื่อนันทนาการและการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม** (สีเขียวอ่อน) เฉพาะที่ดินซึ่งเป็นของรัฐ ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อนันทนาการหรือเกี่ยวข้องกับนันทนาการ การรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม หรือสาธารณประโยชน์เท่านั้น ที่ดินประเภทนี้ซึ่งเอกชนเป็นเจ้าของหรือผู้ครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมาย ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อนันทนาการหรือเกี่ยวข้องกับนันทนาการ การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การอยู่อาศัย การท่องเที่ยว หรือเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เกษตรกรรมหรือเกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม หรือสาธารณประโยชน์เท่านั้น

6. **ที่ดินประเภทที่โล่งเพื่อนันทนาการ การเลี้ยงสัตว์ และการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม** (สีเขียวอ่อนมีกรอบและเส้นทแยงสีขาว) ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการปศุสัตว์หรือเกี่ยวข้องกับการปศุสัตว์ เกษตรกรรมหรือเกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม การอยู่อาศัย พาณิชยกรรม สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันราชการ การสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ สำหรับการให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อกิจการอื่น ให้ดำเนินการหรือประกอบกิจการได้ ในอาคารที่ไม่ใช่อาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่

7. **ที่ดินประเภทอนุรักษ์ป่าไม้** (สีเขียวอ่อนมีเส้นทแยงสีขาว) ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการสงวนและคุ้มครองดูแลรักษา หรือป่าอนุรักษ์ ป่าต้นน้ำ ลำธาร และทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรีและกฎหมาย เกี่ยวกับการป่าไม้ การสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า และการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม แห่งชาติเท่านั้น ที่ดินประเภทนี้ซึ่งเอกชนเป็นเจ้าของหรือผู้ครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมาย ให้ใช้ประโยชน์ที่ดิน เพื่อการอยู่อาศัย พาณิชยกรรม เกษตรกรรมหรือเกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม การสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ หรือสาธารณประโยชน์เท่านั้น

8. **ที่ดินประเภทสถาบันการศึกษา** (สีเขียวมะกอก) ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการศึกษาหรือเกี่ยวข้องกับการศึกษา สถาบันราชการ หรือสาธารณประโยชน์เท่านั้น

9. **ที่ดินประเภทที่โล่งเพื่อการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (สีฟ้า)** ให้ใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการ

รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือเกี่ยวข้องกับการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวหรือเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การประมง สถาบันราชการ หรือสาธารณประโยชน์เท่านั้น

การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร แบ่งเขตเลือกตั้ง ดังนี้

1. เขตเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ถือเป็นเขตจังหวัดเป็นเขตเลือกตั้ง ผู้มีสิทธิเลือกตั้งออกเสียงลงคะแนนเลือกผู้สมัครนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ 1 คน

2. เขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตามประกาศคณะกรรมการการเลือกตั้ง เรื่อง การแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประกาศ ณ วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2563 ได้แบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำนวน 36 เขต ดังนี้

ตาราง 2.3 เขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ลำดับ	อำเภอ	จำนวนสมาชิกที่จะพึงมีทั้งอำเภอ	จำนวนเขตเลือกตั้ง	เขตเลือกตั้งที่	ท้องที่ที่ประกอบเป็นเขตเลือกตั้ง
1	เมืองสกลนคร	6	6	1	ตำบลธาตุเชิงชุม (ยกเว้นชุมชนแวงใหญ่ ชุมชนรุ่งพัฒนา 1 ชุมชนรุ่งพัฒนา 2 ชุมชนดงพัฒนา ชุมชนบ้านธาตุ ชุมชนมณฑลทหารบกที่ 29 ชุมชน ๓๐๑ พัฒนา ชุมชนกรมทหารราบที่ 3 ชุมชนสกลเมืองทอง ชุมชนหน้าค่าย ชุมชนนาแวง ชุมชนมะขามป้อม ชุมชนหนองแดง ชุมชนกกส้มโอง ชุมชนเอื้ออาทรสกลนคร และชุมชนหนองทรายขาว)
				2	1. ตำบลธาตุนาแวง 2. ตำบลฮางโฮง 3. ตำบลธาตุเชิงชุม (เฉพาะชุมชน

				<p>วงใหญ่ ชุมชนรุ่งพัฒนา 1 ชุมชนรุ่งพัฒนา 2 ชุมชนดงพัฒนา ชุมชนบ้านธาตุ ชุมชนมณฑล ทหารบกที่ 29 ชุมชน 301 พัฒนา ชุมชนกรมทหารราบที่ 3 ชุมชน สกลเมืองทอง ชุมชนหน้าค่าย ชุมชนนาเวง ชุมชนมะขามป้อม ชุมชนหนองแดง ชุมชนกสิกรรม ชุมชนเอื้ออาทรสกลนคร และ ชุมชน หนองทรายขาว)</p>
				<p>3</p> <p>1. ตำบลเชียงเคี่ยน 2. ตำบลท่าแร่ 3. ตำบลหนองลาด (ยกเว้นหมู่ที่ 1, 4, 5, 9 และ 10)</p>
				<p>4</p> <p>1. ตำบลขมิ้น 2. ตำบลหนองลาด (เฉพาะหมู่ที่ 1,4, 5, 9 และ 10) 3. ตำบลพังขว้าง (ยกเว้นหมู่ที่ 3, 8, 10 และ 14)</p>
				<p>5</p> <p>1. ตำบลห้วยยาง 2. ตำบลดงมะไฟ 3. ตำบลพังขว้าง (เฉพาะหมู่ที่ 3, 8,10 และ 14) 4. ตำบลจิวัดอน (ยกเว้นหมู่ที่ 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 13 และ 16)</p>
				<p>6</p> <p>1. ตำบลเหล่าปอแดง 2. ตำบลดงชน 3. ตำบลโนนหอม 4. ตำบลม่วงลาย</p>

					5. ตำบลโคกกอง 6. ตำบลจิวัดอน (เฉพาะหมู่ที่ 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 13 และ 16)
2	สว่างแดนดิน	5	5	1	ตำบลสว่างแดนดิน
				2	1. ตำบลแวง 2. ตำบลพันนา 3. ตำบลตาลโกน 4. ตำบลตาลเ็น 5. ตำบลธาตุทอง (เฉพาะหมู่ที่ 7 และ 8)
				3	1. ตำบลโคกสี 2. ตำบลทรายมูล 3. ตำบลบ้านถอน (ยกเว้นหมู่ที่ 2 และ 4) 4. ตำบลธาตุทอง (ยกเว้นหมู่ที่ 7 และ 8)
				4	1. ตำบลบงใต้ 2. ตำบลคำสะอาด 3. ตำบลโพนสูง 4. ตำบลบ้านถอน (เฉพาะหมู่ที่ 2 และ 4) 5. ตำบลบ้านต้าย (เฉพาะหมู่ที่ 5)
				5	1. ตำบลบงเหนือ 2. ตำบลค้อใต้ 3. ตำบลหนองหลวง 4. ตำบลบ้านต้าย (ยกเว้นหมู่ที่ 5)
3	วานรนิวาส	4	4	1	1. ตำบลศรีวิชัย 2. ตำบลธาตุ 3. ตำบลเตือศรีคันไชย (ยกเว้นหมู่ที่ 1, 4, 8, 13 และ 16)

				2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำบลหนองสนม 2. ตำบลนาซอ 3. ตำบลขัวก่าย 4. ตำบลเตือศรีคันทันไชย (เฉพาะหมู่ที่ 1,4, 8, 13 และ 16)
				3	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำบลวานรนิวาส 2. ตำบลนาคำ 3. ตำบลคอนสวรรค์ 4. ตำบลหนองแวงใต้ (เฉพาะหมู่ที่ 2,10 และ 11)
				4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำบลคูสะคาม 2. ตำบลอินทร์แปลง 3. ตำบลกุดเรือคำ 4. ตำบลหนองแวง 5. ตำบลหนองแวงใต้ (ยกเว้นหมู่ที่ 2, 10 และ 11)
4	พรรณานิคม	3	3	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำบลนาโหนด 2. ตำบลไร่ 3. ตำบลนาหัวบ่อ
				2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำบลสว่าง 2. ตำบลเชิงชุม 3. ตำบลพอกน้อย 4. ตำบลปะฮี
				3	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำบลพรรณานิคม 2. ตำบลช้างมิ่ง 3. ตำบลวังยาง
5	อากาศอำนวย	2	2	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตำบลอากาศ 2. ตำบลโพนแพง 3. ตำบลปะหว้า

					4. ตำบลสามัคคีพัฒนา (เฉพาะหมู่ ที่ 3 และ 6)
				2	1. ตำบลโพนงาม 2. ตำบลวาใหญ่ 3. ตำบลนาฮี 4. ตำบลท่ากอน 5. ตำบลสามัคคีพัฒนา (ยกเว้น หมู่ที่ 3 และ 6)
6	บ้านม่วง	2	2	1	1. ตำบลม่วง 2. ตำบลบ่อแก้ว 3. ตำบลห้วยหลัว 4. ตำบลหนองกว้าง
				2	1. ตำบลดงหม้อทอง 2. ตำบลดงหม้อทองใต้ 3. ตำบลดงเหนือ 4. ตำบลโนนสะอาด 5. ตำบลมาย
7	พังโคน	2	2	1	1. ตำบลพังโคน 2. ตำบลม่วงไข 3. ตำบลแร่ (เฉพาะหมู่ที่ 4, 6, 8, 9, 11 และ 13)
				2	1. ตำบลไฮหย่อง 2. ตำบลต้นผึ้ง 3. ตำบลแร่ (ยกเว้นหมู่ที่ 4, 6, 8, 9, 11 และ 13)
8	วาริชภูมิ	2	2	1	1. ตำบลวาริชภูมิ 2. ตำบลปลาไหล

				2	1. ตำบลคำบ่อ 2. ตำบลหนองลาด 3. ตำบลค้อเขียว
9	กุสุมาลย์	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
10	เจริญ ศิลป์	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
11	คำตา กล้า	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
12	ภูพาน	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
13	โพนาแก้ว	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
14	โคกศรี สุพรรณ	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
15	สองดาว	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
16	กุดบาก	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
17	เต่างอย	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ
18	นิคม น้ำ อูน	1	1	-	ทุกตำบลในเขตพื้นที่อำเภอ

ที่มา สำนักงานเลขาธิการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2564

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

1. **จำนวนประชากร** จากข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2563 จำนวนประชากรในจังหวัดสกลนครมีจำนวนทั้งสิ้น 1,146,936 คน จำแนกเป็นประชากรชาย 570,285 คน และเพศหญิง 576,651 คน โดยมีประชากรเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 6,366 คน

2. **โครงสร้างประชากร** จากข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2563 แยกตามช่วงอายุ (ปี) (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน จำนวนประชากร 1,143,975 คน) ณ เดือนธันวาคม 2563 ในภาพรวมจังหวัดสกลนคร มีสัดส่วนของประชากรในวัยเด็ก 0 - 14 ปี วัยแรงงาน 15 - 59 ปี

และวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป แตกต่างกันโดยมีสัดส่วนวัยแรงงานมากที่สุด คือ ร้อยละ 68.80 (775,583 คน) รองลงมา ได้แก่ ประชากรในวัยเด็ก ร้อยละ 17.17 (196,395 คน) และวัยสูงอายุ คือ ร้อยละ 15.03 (171,997 คน)

จากข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2563 ปรากฏแผนภูมิเปรียบเทียบแนวโน้มจำนวนประชากรของจังหวัดสกลนคร 5 ปี (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน) จะเห็นได้ว่าประชากรของจังหวัดสกลนครมีอัตราเพิ่มขึ้น ในทุก ๆ ปี

ตาราง 2.4 จำนวนประชากรแยกตามลักษณะข้อมูล จังหวัดสกลนคร ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

ลักษณะข้อมูล	ชาย	หญิง	รวม
แยกตามเพศ	569,916	576,742	1,146,658
แยกตามลักษณะสถานะของบุคคล			
- ผู้ที่มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน	569,909	576,734	1,146,643
- ผู้ที่ไม่มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน	7	8	15
- ผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านกลาง (ทะเบียนซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดให้จัดทำขึ้นสำหรับลงรายการบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้าน)	4,182	3,365	7,547
- ผู้ที่อยู่ระหว่างการย้าย (ผู้ที่ย้ายออกแต่ยังไม่โดยย้ายเขา)	840	515	1,306

ที่มา แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จำนวนครัวเรือนและขนาดครัวเรือน จากข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2563 จังหวัดสกลนครมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 387,699 ครัวเรือน และมีประชากรทั้งสิ้น 1,146,936 คน เฉลี่ยแล้วจังหวัดสกลนครมีจำนวนครัวเรือน เฉลี่ย 2.96 คน/ครัวเรือน ซึ่งถือได้ว่ามีขนาดครัวเรือนค่อนข้างเล็ก

ตาราง 2.5 เปรียบเทียบจำนวนและขนาดครัวเรือนของจังหวัดสกลนคร

ปี	จำนวนประชากร	จำนวนครัวเรือน	ขนาดครัวเรือน (คน/ ครัวเรือน)
2559	1,145,949 คน	359,964	3.18
2560	1,149,472 คน	366,376	3.14
2561	1,152,282 คน	372,778	3.09
2562	1,153,390 คน	379,651	3.04
2563	1,146,936 คน	387,699	2.96

ที่มา : ข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2563

จากตารางเปรียบเทียบจำนวนและขนาดครัวเรือนของจังหวัดสกลนคร จะเห็นได้ว่า แนวโน้มของครัวเรือนมีจำนวนเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น แต่ขนาดของครัวเรือนมีแนวโน้มเฉลี่ยเล็กลงทุกปีอย่างต่อเนื่อง

ตาราง 2.6 สัดส่วนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล

อำเภอ	จำนวนประชากร (คน)			ร้อยละของ ประชากรที่ อยู่ในเขต เทศบาล	ร้อยละของ ประชากรที่ อยู่นอกเขต เทศบาล
	ในเขต เทศบาล	นอกเขต เทศบาล	รวม		
1. เมืองสกลนคร	81,235	113,059	194,294	41.81	58.19
2. กุสุมาลย์	4,065	43,552	47,617	8.54	91.46
3. กุดบาก	5,123	27,813	32,936	15.55	84.45
4. คำตากล้า	7,314	32,803	40,117	18.23	81.77
5. โคกศรีสุพรรณ	12,611	21,810	34,421	36.64	63.36
6. เจริญศิลป์	6,859	38,292	45,151	15.19	84.81
7. เตาบ่อ	-	24,372	24,372	-	100.00
8. นิคมน้ำอุน	-	14,880	14,880	-	100.00
9. บานม่วง	3,560	67,334	70,894	5.02	94.98
10. พรรณานิคม	2,433	78,001	80,434	3.02	96.98

11. พังโคน	6,474	46,111	52,585	12.31	87.69
12. โพนนาแก้ว	-	36,855	36,855	-	100.00
13. ภูพาน	-	35,960	35,960	-	100.00
14. วานรนิวาส	5,864	120,399	126,263	4.64	95.36
15. วาริชภูมิ	16,694	36,051	52,745	31.65	68.35
16. สว่างแดนดิน	22,673	128,262	150,935	15.02	84.98
17. สองดาว	4,935	29,520	34,455	14.32	85.68
18. อากาศอำนวย	17,994	54,028	72,022	24.98	75.02
รวม	197,834	949,102	1,146,936	17.25	82.75

ที่มา : ข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2563

สภาพทางสังคม

การศึกษา

การศึกษาระดับพัฒนาเด็กเล็ก, ระดับก่อนประถมศึกษา, ระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษา, ระดับอาชีวศึกษา, และระดับอุดมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร ดังนี้

ตาราง 2.7 จำนวนสถานศึกษาจำแนกตามสังกัด ปีการศึกษา 2563

สังกัด		จำนวน(แห่ง)
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน		662
1	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1	175
2	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2	258
3	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3	182
4	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร	45
5	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร	1
6	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 53 จังหวัดสกลนคร	1
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน		47
7	ประเภทสามัญ	47

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม		4
8	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	1
9	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร	1
10	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร	1
11	โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	1
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา		24
12	สถานศึกษาของรัฐ	4
13	สถานศึกษาของเอกชน	20
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย		19
14	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสกลนคร	1
15	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ	18
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		500
16	โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสกลนคร	4
17	โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	6
18	โรงเรียนสังกัดเทศบาลตำบล	12
19	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	478
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน		1
20	โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ค้อกนิสไทย	1
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ		8
21	โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญ	8
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		21
22	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	21
รวม		1,286

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตาราง 2.8 จำนวนนักเรียน/นักศึกษา/ห้องเรียน จำแนกตามสังกัด ปีการศึกษา 2563

สังกัด		จำนวน	ห้องเรียน
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน		145,355	7,436
1	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1	35,438	1,855
2	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2	37,524	2,475
3	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3	30,454	1,836
4	สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร	41,284	1,245
5	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร	-	-
6	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 53 จังหวัดสกลนคร	655	25
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน		15,389	582
7	ประเภทสามัญ	15,389	582
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม		17,494	-
8	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	8,869	-
9	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร	5,831	-
10	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร	2,537	-
11	โรงเรียนวิถีธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	257	-
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา		23,508	-
12	สถานศึกษาของรัฐ	11,719	-
13	สถานศึกษาของเอกชน	11,786	-
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย		20,110	-
14	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสกลนคร	20,110	-
15	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ	-	-
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น		26,060	-
16	โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสกลนคร	2,390	-

17	โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	2,639	-
18	โรงเรียนสังกัดเทศบาลตำบล	3,058	-
19	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	17,973	-
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน		259	9
20	โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ค้อกนิสไทย	259	9
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ		512	37
21	โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญ	512	37
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		717	-
22	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	717	-
รวม		249,404	-

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตาราง 2.9 จำนวนครูจำแนกตามประเภทและสังกัด ปีการศึกษา 2563

สังกัด	จำนวน				
	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	อัตราว่าง	รวม	
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน					
1	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1	2,140	61	169	2,370
2	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2	1,933	36	375	2,404
3	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3	1,742	145	33	1,920
4	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร	2,163	97	50	2,310
5	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร	35	4	3	42
6	โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 53 จังหวัดสกลนคร	28	11	3	42
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน					
7	ประเภทสามัญ	-	-	652	652

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม					
8	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	115	28 พนักงาน มหาวิทยาลัย 495	256	894
9	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร	-	-	-	230
10	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต สกลนคร	76	15	21	112
11	โรงเรียนวิถิธรรมแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	-	-	-	30
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา					
12	สถานศึกษาของรัฐ	151	65	137	353
13	สถานศึกษาของเอกชน	11,786	-	420	420
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัย					
14	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยจังหวัดสกลนคร	13	172	99	284
15	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอ	-	-	-	-
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น					
16	โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครสกลนคร	121	-	8	129
17	โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	161	-	10	171
18	โรงเรียนสังกัดเทศบาลตำบล	867	-	826	1,693
19	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	-	-	-
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจตระเวน ชายแดน					
20	โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน คอกนิสไทย	5	-	8	13

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ					
21	โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญ	-	-	56	56
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		717			
22	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	-	-	77	77
รวม		22,053	1,127	3,203	14,202

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ.

2566

ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้พื้นฐาน

Ordinary National Education Test (O-Net) ปีการศึกษา 2562

ตาราง 2.10 ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้พื้นฐาน (O-Net) จังหวัดสกลนคร

ชั้น	ระดับหน่วยงาน	กลุ่มสาระ					เฉลี่ยรวม
		ภาษาไทย	คณิตศาสตร์	วิทยาศาสตร์	ภาษาอังกฤษ	สังคมศึกษา	
ป. 6	ประเทศ	49.07	32.9	35.55	34.42	-	37.99
	กระทรวงศึกษาธิการ	49.18	33.13	35.68	34.64	-	38.16
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	47.50	31.19	34.07	31.02	-	35.95
	สำนักงานศึกษาธิการภาค 11	46.89	30.53	33.65	30.07	-	35.29
	สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร	47.58	30.54	33.94	30.24	-	35.58
ม. 3	ประเทศ	55.14	26.73	30.07	33.25	-	36.30
	กระทรวงศึกษาธิการ	55.63	27.19	30.25	33.69	-	36.69
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	53.68	24.71	29.58	30.8	-	34.69
	สำนักงานศึกษาธิการภาค 11	53.35	24.44	29.46	30.45	-	34.43
	สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร	53.73	24.38	29.3	30.36	-	34.44
โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร (ปีการศึกษา 2563)							
	- โรงเรียนคำยาวพิทยาคม	49.31	18.71	26.35	26.61	-	30.24

	- โรงเรียนเดื่อศรีโพธิ์วัณย์	46.91	17.55	25.17	28.62	-	29.56
	- โรงเรียนธาตุทองอำเภอยะวิชัย	77.50	16.00	45.60	47.50	-	46.65
	- โรงเรียนภูดินแดงวิทยา	41.01	20.40	25.96	26.24	-	28.40
	- โรงเรียนร่มไทรวิทยา	41.51	16.63	27.05	27.37	-	28.14
	- โรงเรียนสกลทวาปี	45.00	19.26	26.02	28.14	-	29.60
ม.	ประเทศ	42.21	25.41	29.2	29.2	35.7	32.34
6	กระทรวงศึกษาธิการ	42.67	25.83	29.44	29.59	35.94	32.69
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	40.02	21.75	27.66	25.76	34.33	29.9
	สำนักงานศึกษาธิการภาค 11	39.79	21.57	27.7	25.28	34.35	29.74
	สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สกลนคร	40.32	21.67	27.73	25.3	34.72	29.95
	โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร (ปีการศึกษา 2563)						
	- โรงเรียนคำยางพิทยาคม	44.24	19.43	29.49	25.57	33.73	30.49
	- โรงเรียนเดื่อศรีโพธิ์วัณย์	36.00	17.66	29.97	23.91	33.61	28.23
	- โรงเรียนธาตุทองอำเภอยะวิชัย	39.48	19.84	26.68	21.81	33.33	28.22
	- โรงเรียนภูดินแดงวิทยา	40.89	18.99	29.20	23.93	33.60	29.32
	- โรงเรียนร่มไทรวิทยา	28.33	17.14	24.43	22.23	30.94	24.61
	- โรงเรียนสกลทวาปี	39.07	18.89	30.11	22.60	35.64	29.26

ที่มา : 1. แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2. สำนักศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

การสาธารณสุข

ข้อมูลด้านสถานพยาบาล จังหวัดสกลนคร ได้ดำเนินการดูแลสุขภาพประชาชนในพื้นที่ในด้านการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนทุกกลุ่มวัย โดยอาศัยทรัพยากรด้านสาธารณสุข ดังนี้

ข้อมูลด้านสถานพยาบาล จังหวัดสกลนครมีสถานบริการสาธารณสุขภาครัฐ และเอกชนในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ครอบคลุมทั้ง 1๘ อำเภอ ดังนี้

ตาราง 2.11 ข้อมูลสถานบริการสาธารณสุขภาครัฐและเอกชนในจังหวัดสกลนคร ปี 2563

ลำดับ	ประเภท	จำนวนแห่ง
1	โรงพยาบาล - โรงพยาบาลศูนย์ - โรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก - โรงพยาบาลชุมชน - โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม - โรงพยาบาลเอกชน	20 1 2 15 1 1
2	โรงพยาบาลการแพทย์ไทย - โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยสกลนคร หลวงปู่แพ้วสุภัทโธ - โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสานด้านมะเร็ง สกลนคร อโรคยศาล วัดคำประมง	2 1 1
3	ศูนย์สุขภาพชุมชน	20
4	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล(รพ.สต.)	168
5	สถานพยาบาลที่เปิดเป็นคลินิกให้บริการแก่ประชาชน - คลินิกการพยาบาลและการผดุงครรภ์ - คลินิกเวชกรรม - คลินิกทันตกรรม - คลินิกเทคนิคการแพทย์	320 149 124 31 6

ลำดับ	ประเภท	จำนวนแห่ง
	- คลินิกการแพทย์แผนไทย	5
	- สหคลินิก	5
6	ร้านขายยาและสถานที่ผลิตยาแผนโบราณ	201
	- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	124
	- ร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ	18
	- ร้านขายยาแผนโบราณ	34
	- ร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จสำหรับสัตว์	12
	- สถานที่ผลิตยาแผนโบราณ	8
	- จำหน่ายยาเสพติดให้โทษประเภท 3	5

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

อาชญากรรม

การป้องกันปราบปรามอาชญากรรม แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ กลุ่มที่ 2 ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน กลุ่มที่ 3 ฐานความผิดพิเศษ และกลุ่มที่ 4 คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย

ยาเสพติด

คดีความผิดที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในจังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตาม พ.ร.บ. ยาเสพติด จำนวน 6,006 คดี สามารถจำกุมได้ จำนวน 6,165 คน โดยสรุปสถานการณ์ปัญหา ยาเสพติดในจังหวัดสกลนคร โดยแยกเป็นอำเภอ ดังนี้

1. สถานการณ์ปกติ ได้แก่ อำเภอโคกศรีสุพรรณ
2. สถานการณ์ไม่รุนแรง ได้แก่ อำเภอเมืองสกลนคร, อำเภอสว่างแดนดิน, อำเภอดงเจริญ, อำเภอวาริชภูมิ, อำเภอโพนนาแก้ว, อำเภอภูพาน, อำเภอคำตากล้า, อำเภอส่องดาว, อำเภอเต่างอย, อำเภอนิคมน้ำอูน และอำเภอกุดบาก
3. สถานการณ์รุนแรง ได้แก่ อำเภอวาริชภูมิ และอำเภอพังโคน

การสังคมสังเคราะห์

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ได้สรุปผลการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ปี 2564 (ข้อมูล ณ กันยายน 2564) จากทุกครัวเรือนในเขตชนบทและเขตเมืองของจังหวัดสกลนคร พบว่าคุณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดสกลนคร ไม่ผ่านเกณฑ์ตามตัวชี้วัด

ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ประสบปัญหาทางสังคม

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสกลนคร ได้จัดทำสถานการณ์ทางสังคมของจังหวัดสกลนคร โดยการประมวลข้อมูลทุติยภูมิ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ รวมทั้งข้อมูลจากการสำรวจผู้ประสบปัญหาทางสังคมรายครัวเรือน (Social Map) ในพื้นที่ 125 ตำบล มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงสถานการณ์ของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร สามารถนำมาวิเคราะห์และนำเสนอปัญหาทางสังคมของจังหวัดสกลนคร และเป็นการบูรณาการข้อมูลทางสังคมระหว่างท้องถิ่นและจังหวัด รวมถึงการสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชน ตลอดจนภาพรวมปัญหาสำคัญและเร่งด่วนในระดับจังหวัด เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมในจังหวัดสกลนครตามภารกิจที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่งในพื้นที่จังหวัดสกลนครส่วนใหญ่ อาศัยการขนส่งทางถนนเป็นหลัก เชื่อมโยงระหว่างอำเภอ จังหวัด และจังหวัดสู่จังหวัดใกล้เคียง โดยมีทางหลวงแผ่นดินทั้งหมดประมาณ 843.830 กิโลเมตรรับผิดชอบโดยกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม มีหน่วยงานแขวงทางหลวงสกลนครที่ 1 และแขวงทางหลวงสกลนครที่ 2 (สว่างแดนดิน) ที่รับผิดชอบดูแล รักษาสภาพทางหลวงให้มีสภาพที่พร้อมใช้งานที่สะดวก และปลอดภัย ตลอดจนปรับปรุง ขยายช่องจราจรให้เพียงพอกับปริมาณจราจร ที่เพิ่มขึ้นตาม การเติบโตของเศรษฐกิจจังหวัดสกลนครและของประเทศ

การขนส่ง

1. การเดินทางที่เชื่อมต่ออำเภอเมืองสกลนคร ได้แก่ รถหมวด 2 และหมวด 3 จำนวน 21 เส้นทางเข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนคร แห่งที่ 2 ซึ่งเป็นรถบัส รถ

หมวด 3 และหมวด 4 จำนวน 11 เส้นทางเข้าใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสกลนครแห่งที่ 1 ซึ่งเป็นรถโดยสารสองแถว และรถหมวด 1 จำนวน 2 เส้นทาง เดินรถอยู่ในเขตตัวเมืองสกลนคร

2. การเดินรถที่เชื่อมต่ออำเภออื่น ๆ ของจังหวัดสกลนคร ไม่ผ่านตัวเมืองสกลนคร ได้แก่ รถหมวด 2 จำนวน 2 เส้นทาง รถหมวด 3 จำนวน 1 เส้นทาง รถหมวด 4 จำนวน 5 เส้นทาง และรถขนาดเล็กจำนวน 12 เส้นทาง

การประปา

ตาราง 2.12 ระบบประปาในจังหวัดสกลนคร

อำเภอ	ระบบประปา	อำเภอ	ระบบประปา
เมืองสกลนคร	101	พรรณานิคม	73
กุสุมาลย์	36	พังโคน	43
กุดบาก	19	โพนนาแก้ว	40
คำตากล้า	59	ภูพาน	31
โคกศรีสุพรรณ	24	วานรนิวาส	94
เจริญศิลป์	47	วาริชภูมิ	40
เต่างอย	25	สว่างแดนดิน	129
นิคมหน้าอุ้น	22	สองดาว	20
บ้านม่วง	90	อากาศอำนวย	44
		รวม	937

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตาราง 2.13 สถิติจำนวนผู้ใช้น้ำ ปริมาณการใช้น้ำ และปริมาณการผลิตน้ำประปาอำเภอเมืองสกลนคร

รายการ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
๑. ผู้ใช้น้ำ (ราย)	777	954	956
๒. ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	5,895,000	6,871,000	6,475,883
๓. ปริมาณการผลิต (ลูกบาศก์เมตร)	7,7773,000	8,718,000	8,378,669

ที่มา : แผนพัฒนาจังหวัดสกลนคร 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ฉบับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต

ตาราง 2.14 ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ ในปี 2559 - 2561

จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์		
ปี พ.ศ. 2559	ปี พ.ศ. 2560	ปี พ.ศ. 2561
609,179	669,326	675,870

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดสกลนคร ข้อมูล กันยายน 2564

ตาราง 2.15 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในปี 2559 - 2561

จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต		
ปี พ.ศ. 2560	ปี พ.ศ. 2561	ปี พ.ศ. 2562
287,134	295,117	320,529

ที่มา : แผนพัฒนาภูมิภาคจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 (พ.ศ.2566 - 2570)

ระบบเศรษฐกิจ

โครงสร้างระบบเศรษฐกิจจังหวัดสกลนคร ณ ราคาตลาด

ในปี 2562 โครงสร้างการผลิตตามมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) จังหวัดสกลนคร จำนวน 19 สาขา มีมูลค่า 60,737 ล้านบาท อยู่ในลำดับที่ 10 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และลำดับที่ 46 ของประเทศ มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเฉลี่ยต่อหัว (Per Capita : GPP) จำนวน 65,900 บาท อยู่ในลำดับที่ 18 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอยู่ในลำดับที่ 73 ของประเทศ โดยสาขาการผลิต ที่ทำรายได้มากที่สุดคือสาขาภาคเกษตร ได้แก่ สาขาเกษตรกรรม การป่าไม้ และการประมง มีมูลค่า 15,313 ล้านบาท รองลงมา คือ สาขาภาคนอกการเกษตร ได้แก่ สาขาการศึกษา มีมูลค่า 10,974 ล้านบาท สาขาการขนส่ง และการขายปลีก มีมูลค่า 7,912 ล้านบาท และสาขากิจกรรมทางการเงิน มีมูลค่า 5,740 ล้านบาท ตามลำดับ

การเกษตร

จังหวัดสกลนคร มีจำนวนครัวเรือนเกษตรกร 211,415 ครัวเรือน โดยมีจำนวนครัวเรือนเกษตรกรเรียงจากมากที่สุด คือ อำเภอสว่างแดนดิน 27,433 ครัวเรือน, อำเภอเมืองสกลนคร 24,870 ครัวเรือน และอำเภอดอนนาหว้า 24,804 ครัวเรือน จำนวนครัวเรือนเกษตรกรน้อยที่สุด คือ อำเภอนิคมน้ำอูน 2,965 ครัวเรือน

การประมง

เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำที่ขึ้นทะเบียน (ทบ.1) ทั้งหมด มีจำนวน 11,522 ราย ประกอบด้วย ขึ้นทะเบียนฟาร์มเลี้ยงแบบยังชีพ จำนวน 11,317 ฟาร์ม ขึ้นทะเบียนเลี้ยงชีพแบบพาณิชย์ จำนวน 205 ฟาร์ม ขึ้นทะเบียนโรงเพาะฟักสัตว์น้ำ จำนวน 25 ฟาร์ม และขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ ด้านประมง (ทบ.2) 5 รายรวมเนื้อที่ 14,304 ไร่ จำนวนบ่อดิน 20,948 บ่อ ผลผลิตฟาร์มเลี้ยง 2,474,495 กิโลกรัม/ปี ผลผลิตโรงเพาะฟัก/อนุบาล 30,696,000 ตัว/ปี

การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดสกลนคร

จังหวัดสกลนครนั้นได้ชื่อว่า “เมือง 3 ธรรม” กล่าวคือ จังหวัดสกลนคร มีบูรพาจารย์ที่เป็นอริยสงฆ์ อาทิ หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต หลวงปู่ฝั้น อาจาโร ซึ่งได้รับความเลื่อมใสและการสักการบูชาไม่เสื่อมคลาย รวมทั้งการมีสถานที่สำคัญทางศาสนา จึงมีพุทธศาสนิกชนและประชาชนทั่วไปมาเที่ยวชมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงได้ชื่อว่าเป็น “เมืองแห่งธรรมะ” และจากการที่มีภูมิประเทศสวยงามอุดมสมบูรณ์ด้วยพืชพันธุ์ที่หลากหลายของเทือกเขาภูพานอันเป็นที่ตั้งของอุทยานแห่งชาติ 3 แห่ง นอกจากนั้นยังมีหนองหาร เป็นแหล่งน้ำจืดที่กว้างใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศไทย มีขนาดพื้นที่ 123 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยเกาะต่างๆ กว่า 20 เกาะ เหล่านี้จึงได้ชื่อว่าเป็น “เมืองแห่งธรรมชาติ” อีกประการหนึ่งก็คือ เป็นเมืองที่มีแหล่งชุมชนตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์และเป็นเมืองเก่าแก่ มีชนเผ่าพื้นเมือง จำนวน 6 เผ่า ได้แก่ เผ่าภูไท เผ่าญ้อ ไทโส้ ไทกะเลิงไทยย้อย ไทลาวอีสาน และ 2 เชื้อชาติ คือ คนไทยเชื้อสายจีน คนไทยเชื้อสายเวียดนาม ซึ่งแต่ละชนเผ่าและแต่ละเชื้อชาติ มีวัฒนธรรม ที่โดดเด่นสืบทอดและยึดมั่นจากรุ่นสู่รุ่นเรื่อยมาและอยู่ด้วยกันด้วยความรัก สามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันมาจนทุกวันนี้ จึงเป็นที่มาของ “เมืองแห่งวัฒนธรรม” ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยว ที่สำคัญ ดังนี้

แหล่งท่องเที่ยวธรรมะ ได้แก่ วัดพระธาตุเชิงชุมวรวิหาร วัดป่าสุทธาวาส วัดป่าอุดมสมพร วัดคำประมง วัดถ้ำขามหรือภูขาม วัดถ้ำอภัยดำรงธรรมหรือวัดถ้ำพวง วัดถ้ำผาแด่น พระธาตุศรีมงคล ถ้ำพระพุทธรูปไสยาสน์ ปราสาทพระธาตุนารายณ์เจงเวง ปราสาทภูเพ็ก ปราสาทขอมบ้านพันนา พระธาตุคูม

แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ได้แก่ หนองหาร อุทยานแห่งชาติภูพาน อุทยานแห่งชาติ ภูผายล อุทยานแห่งชาติภูผาเหล็ก น้ำตกคำหอมและโค้งบึงสูงสะพานหิน

ธรรมชาติภาพรอยสลักผาสามพันปีที่ภูผายล น้ำตกค่าน้ำสร้าง หอส่งดาว ภูอ่างศอ เชื่อน้ำพุง เชื่อน้ำอูน

แหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม ได้แก่ ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร สะพานขอมหรือสะพานหิน ศูนย์วัฒนธรรมไทยโส้ ชาวภูไทบ้านโนนหอม บ้านห้วยหีบ ชุมชนท่องเที่ยวรอบหนองหาร ได้แก่บ้านแป้น บ้านน้ำพุ บ้านจอมแจ้ง บ้านท่าวัด บ้านท่าแร่

แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญอื่นๆ ได้แก่ พระตำหนักภูพานราชนิเวศน์ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ พิพิธภัณฑสถาน อุทยานบัวเฉลิมพระเกียรติ ท้องฟ้าจำลอง ชุมชนคาทอลิกบ้านท่าแร่

อุตสาหกรรม

จังหวัดสกลนคร มีโรงงานที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการ (สะสม) ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2564 ตามพระราชบัญญัติโรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีโรงงานจำพวกที่ 2 จำนวน 23 โรงงาน และโรงงานจำพวกที่ 3 จำนวน 321 โรงงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 344 โรงงาน เงินลงทุนรวม 13,674.72 ล้านบาท และมีจำนวนคนงาน 5,136 คน

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การจดทะเบียนนิติบุคคลตั้งใหม่ ปี 2564 (ช่วงเดือน 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2564) รวมทั้งสิ้น 138 ราย ทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 196.79 ล้านบาท แบ่งเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.68 ทุนจดทะเบียน 94.40 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 47.97 และห้างหุ้นส่วนจำกัด 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.32 ทุนจดทะเบียน 102.39 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 52.03 ประเภทธุรกิจที่มีการจดทะเบียนตั้งใหม่สูงสุด อันดับ 1 ได้แก่ กิจการก่อสร้างทั่วไป จำนวน 29 ราย คิดเป็น ร้อยละ 21.01 ทุนจดทะเบียน 39.80 คิดเป็นร้อยละ 20.22 อันดับ 2 ได้แก่ การขายปลีกสินค้าอื่นๆในร้านค้าทั่วไป จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.52 ทุนจดทะเบียน 14.65 คิดเป็นร้อยละ 7.44 และอันดับ 3 ได้แก่ การขนส่งและขนถ่ายสินค้า รวมถึงคนโดยสาร จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.90 ทุนจดทะเบียน 12 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.10

การประกอบอาชีพ

ประชากรในจังหวัดสกลนคร ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ประกอบอาชีพที่สำคัญ ได้แก่ การทำนา (ปลูกข้าวเจ้า ข้าวเหนียว การทำไร่อ้อย ไร่มัน ลำปะหูลัง การทำสวนผลไม้ การปลูกผัก ปลูกไม้ดอกไม้ประดับ ปศุสัตว์ การเลี้ยงโคขุน สุกร ไก่ การประมงน้ำจืด การเพาะเลี้ยงปลา การหัตถกรรม ประเภททอเสื่อ การจักสาน เครื่องปั้นดินเผา ทอผ้า ผ้าฝ้าย นอกจากนี้ยังมีอาชีพอื่นๆ อีก เช่น การค้าและการอุตสาหกรรม สำนักพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ได้ขึ้นทะเบียนกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 1,202 กลุ่ม และจังหวัดสกลนครได้รับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดสกลนคร จำนวน 325 รายการ

แรงงาน

ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จังหวัดสกลนคร เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน ได้แก่ ผู้มีงานทำ ผู้ว่างงาน และกำลังแรงงานที่รอฤดูกาล ส่วนผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน ได้แก่ ทำงานบ้าน เรียนหนังสือ และอื่น ๆ เช่น ชรา พิการทางร่างกายหรือจิตใจ เจ็บป่วยเรื้อรัง ไม่สมัครใจทำงาน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชากรจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย กลุ่มชาติพันธุ์ที่หลากหลาย ได้แก่ ลาว ย้อ โย้ย โส้ กะเลิง ผู้ไท และเวียดนาม ประชากร จำนวน 1,153,390 คน จำแนกเป็นชาย 574,342 คน หญิง 579,048 คน ประชาชนนับถือพุทธศาสนา จำนวน 1,095,720 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของประชากรทั้งจังหวัด และร้อยละ 5 นับถือศาสนาอื่น (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563)

ประเพณีและงานประจำปี

งานกิจกรรมและประเพณีที่สำคัญของจังหวัดสกลนคร

- งานนมัสการองค์พระธาตุเชิงชุมและหลวงพ่อบุญรอดแสน จัดขึ้นในวันขึ้น 9 ค่ำ ถึง 15 ค่ำ เดือนยี่ของทุกปี ณ วัดพระธาตุเชิงชุมวรวิหาร ภายในวัดพระธาตุเชิงชุมวรวิหารนั้น มีพระวิหาร ซึ่งประดิษฐาน หลวงพ่อบุญรอดแสน ซึ่งเป็นพระพุทธรูปปางมารวิชัย ศิลปะเชียงแสน ขัดสมาธิราบก่ออิฐ ถือปูนลงรักปิดทองหน้าตักกว้าง 2 เมตร สูงจากฐานถึงพระเมาลี 3.20 เมตรประทับนั่งบนแท่นสูง 1.35 เมตร หันพระพักตร์ไปทางทิศ ตะวันออกหันพระปฤษฎางค์เข้าหาองค์พระธาตุเชิงชุมเป็นพระพุทธรูป

คู่บ้านคู่เมืองของชาวสกลนครคู่มากับพระธาตุเชิงชุม ประดิษฐานเป็นพระประธานอยู่ภายในพระวิหารเป็นพระพุทธรูปที่ศักดิ์สิทธิ์มากอีกองค์หนึ่งของประเทศ

- งานประเพณีแห่ปราสาทผึ้งและแข่งขันเรือยาวชิงถ้วย

พระราชทานฯ จัดขึ้นในช่วงออกพรรษา ระหว่างวันขึ้น 12-15 ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี มีการจัดการแข่งขันเรือยาวชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี บริเวณหนองหาร และในตอนกลางคืนของวันขึ้น 13 ค่ำ ก่อนวันทำการแห่ขบวนปราสาทผึ้ง ชาวคุ้มต่างๆ จะนำปราสาทผึ้งของตนที่ตกแต่งสวยงามประดับโคมไฟหลากสีมาตั้งประกวดแข่งขันกัน ณ สนามมิ่งเมือง เพื่อให้ประชาชนได้ชมความสวยงามอย่างใกล้ชิด สำหรับวันขึ้น 14 ค่ำ จะเป็นวันแห่ขบวนปราสาทผึ้งที่ตกแต่งอย่างวิจิตรสวยงามของคุ้มวัดต่างๆ ไปตามถนนในเขตเทศบาลไปสู่วัดพระธาตุเชิงชุมวรวิหาร ปราสาทผึ้งแต่ละขบวนจะนำมาตั้งไว้เป็นพุทธบูชา ณ บริเวณวัดพระธาตุเชิงชุมด้วยความศรัทธาของชาวอีสานที่เชื่อว่าในเทศกาลออกพรรษาพระพุทธเจ้าจะเสด็จลงมาจากสวรรค์ชั้นดาวดึงส์เพื่อมาโปรดเวไนยสัตว์ในโลกมนุษย์ให้พ้นทุกข์

- งานรมน้ำใจโทสกลและงานกาชาด จัดขึ้นประมาณต้นปีของ

ทุกปี บริเวณศาลากลางจังหวัดสกลนคร กิจกรรมประกอบด้วย การออกร้านหรรษา กาชาด การประกวดธิดาผ้าเย็บอัครมารการประกวดร้องเพลง การออกร้านแสดงนิทรรศการของส่วนราชการ การประกวดศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน การจัดพาแลง และการแสดงมหรสพ เป็นต้น

- งานประเพณีเซ็งผิโชน จัดขึ้นที่ตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคนการ

เซ็งผิโชนเป็นการแข่งในงานประเพณีบุญมหาชาติ หรือบุญพระเวสสันดร ซึ่งเป็นวันจัดขบวนแห่ผิโชนที่ยิ่งใหญ่เพื่อระลึกถึงคุณงามความดี การบำเพ็ญกุศลของพระเวสสันดรชาดกในอดีตกาล เพื่อเป็นข้อเตือนใจว่า การเป็นคนดีมีคุณธรรมมีน้ำใจเกื้อกูลต่อผู้อื่น เสียสละ บริจาค ให้อภัยซึ่งกันและกัน แม้กรณีทั้งภูตผีปีศาจ ก็ยังแซ่ซ้องสรรเสริญเข้าร่วมขบวนแห่อัญเชิญพระเวสสันดรเข้าเมืองด้วย ทั้งยังให้พุทธศาสนิกชน ได้มีโอกาสเข้าร่วมทำบุญบริจาคทานก่อนถึงวันงานประเพณีบุญมหาชาติ โดยใช้ผิโชน แห่ไปตามหมู่บ้านต่างๆ

- งานเทศกาลโสร้งรำลึก เป็นงานสำคัญของชาวโสร้งอำเภอกุสุมาลย์

จัดขึ้นในวันขึ้น 4 ค่ำ เดือน 3 ของทุกปี ณ บริเวณที่ว่าการอำเภอกุสุมาลย์ การแสดงโสร้งทั้งนี้ จะเริ่มในตอนสายของวันขึ้น 4 ค่ำ ตามประเพณีความเชื่อที่สืบทอดมาแต่อดีต เป็นการ

แสดงพิธีเยา (เชิญวิญญาณเข้าทรงคนป่วยลงสนามหรือแข่งสนาม) และพิธีเจียศาลา รวมเข้ากันเพื่อให้เกิดรูปขบวนที่สวยงามเป็นจังหวัดสอดคล้องกับเครื่องดนตรีพื้นบ้านที่ดี ดี่ ตี เป่า เข้ากับท่วงท่ารำของสาวโล่ที่มาร่วมแสดงเป็นจำนวนมาก ชาวโล่ถือว่าเป็นพิธีที่ คักดีสิทธิ์ นอกจากนี้ในบริเวณงานจะมีการออกร้านจำหน่ายสินค้าพื้นบ้านนานาชนิดให้แก่ ผู้ไปเที่ยวชมในราคาถูก

- **งานประเพณีลอยพระประทีปพระราชทาน “สิบสองเพ็งไท สกล”** จัดขึ้น ณ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ สกลนคร ซึ่งมีสระพังทองเป็นสระน้ำโบราณ ก่อสร้างพร้อมกันกับพระธาตุเชิงชุม เพื่อประกอบพิธีกรรมต่างๆ ทั้งนี้จังหวัดสกลนครเป็น จังหวัดหนึ่งที่ได้รับพระราชทานพระประทีปและกระทงพระราชทานจาก พระบรมวงศานุวงศ์ ทุกพระองค์มาเป็นประจำทุกปี มีการเริ่มต้นขบวนอัญเชิญพระประทีปพระราชทานจากศูนย์ ราชการจังหวัดสกลนครไปยังสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์สกลนครโดยข้าราชการชั้นผู้ใหญ่จะเป็น ผู้หนึ่งบรรดขบวนแห่อัญเชิญพระประทีป หลังจากนั้นจะมีการอัญเชิญกระทงพระราชทานไป ประดิษฐานที่แท่นรองรับที่จัดไว้หน้า พระบรมฉายาลักษณ์ทุกพระองค์ ณ มณฑลพิธีสวน สมเด็จพระศรีนครินทร์ สกลนคร มีการกล่าวคำบูชาพระประทีปและกระทงและผู้อัญเชิญจะ อัญเชิญพระประทีปของทุกพระองค์ลงในสระพังทอง ตามลำดับ

- **งานประเพณีแห่ดาวเทศกาลคริสต์มาสจังหวัดสกลนคร** จัดขึ้น เป็นประจำทุกปีในช่วงเทศกาลคริสต์มาสเพื่อเฉลิมฉลองการบังเกิดมาของพระเยซูเจ้า โดยจะ มีการประดับตกแต่งรถดาวอย่างสวยงามตระการตา กว่า 200 คัน ในวันที่ 23 และ 24 ธันวาคม จะเริ่มแห่รอบชุมชนท่าแร่ ซึ่งเป็นชุมชนชาวคริสต์นิกายโรมันคาทอลิกที่ใหญ่ที่สุดใน ประเทศไทย มีกิจกรรมต่างๆ มากมาย อาทิ ชุมนับประติษฐานดาว ถนนคนเดิน การแสดงละคร เทวดาการแห่ดาวแบบดั้งเดิมของชุมชนท่าแร่ด้วยดวงดาวน้อยใหญ่ที่ถืออยู่ในมือ พิธีบูชา มิสซา ณ อาสนวิหารอัครเทวดามีคาแอล นอกจากนั้น ยังมีกิจกรรมนั่งรถรางชมเมือง สัมผัส บรรยากาศตะวันตกที่หนองหาร ชมสถาปัตยกรรมอาคารบ้านเรือนเก่าแบบโคโรเนียลที่ ประดับตกแต่งด้วยดวงดาวระยิบระยับสวยงามส่วนในวันที่ 25 ธันวาคม จะจัดขึ้นในตัวเมือง สกลนคร โดยเริ่มจากบริเวณหน้าลานพระบรมราชานุสาวรีย์รัชกาลที่ 5 ศูนย์ราชการจังหวัด สกลนคร แห่รอบตัวเมืองไปยังบริเวณจัดงาน ณ สำนักมิสซังโรมันคาทอลิกท่าแร่ - หนองแสง (โรงเรียนเซนต์ยอแซฟ สกลนคร) ซึ่งภายในงานจะมีการแสดงดนตรีบนเวที การ สาธิตทำดาว การจำหน่ายอาหารและสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน การแสดงนิทรรศการของ องค์กร หน่วยงานและชุมชนต่างๆ พร้อมชมการแสดงละครเทวดาวันคริสต์สมภพ จินตลีลา

ประกอบเพลง การร้องเพลงประสานเสียงเพลงคริสต์มาสและชมพูไฟเฉลิมฉลองเทศกาลคริสต์มาสอันตระการตา เป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยว

- **งานมหกรรมข้าวฮางโลก** จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ข้าวฮางสกลนครภูมิปัญญาท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ผู้แปรรูป และผู้จำหน่ายข้าวฮางทั้งระบบ เสริมสร้างความเชื่อมั่นผู้บริโภคข้าวฮางหอมทองสกลทวาปี รวมทั้งสร้างโอกาสให้ผู้ประกอบการข้าวฮางหอมทองสกลทวาปีได้ขยายตลาด พัฒนาประสิทธิภาพการผลิตข้าวฮางจากต้นน้ำ กลางน้ำ จนถึงปลายน้ำ ที่สำคัญเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้าวฮางของสกลนครให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ภายในงานมีกิจกรรมหลากหลาย อาทิเช่น การประกวดผลิตภัณฑ์จากข้าวฮาง การจัดนิทรรศการของส่วนราชการ และกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เป็นต้น

- **งานตรุษไทสกล คนจีน เวียดนาม** จัดเป็นประจำทุกปีในช่วงเทศกาลวันตรุษจีน เพื่อเป็นการเฉลิมฉลองวันขึ้นปีใหม่ของชาวจีนและเวียดนาม และสืบทอดวัฒนธรรมประเพณีพิธีกรรมของพี่น้องชาวไทยเชื้อสายจีนและเวียดนามให้ยังดำรงสืบเนื่องต่อไป โดยมีกิจกรรมภายในงาน ได้แก่ พิธีไหว้เจ้าเสริมมงคล ปีใหม่จีน พิธีไหว้เจ้าแม่กวนอิม ขบวนแห่วัฒนธรรมที่สวยงามตระการตา การเชิดสิงโตมังกรที่ตื่นตาตื่นใจ การแสดงศิลปวัฒนธรรม 3 เชื้อชาติ พร้อมอิมอรอยในถนนอาหารวัฒนธรรมสามสัมพันธ์ 3 เชื้อชาติ ไทย จีน เวียดนาม

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

จังหวัดสกลนครเป็นจังหวัดที่มีรากเหง้าทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งประวัติศาสตร์ โบราณคดี และธรรมชาติที่งดงาม ตลอดจนเทศกาลงานประเพณีประจำท้องถิ่น ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่น่าค้นหา อีกทั้งสกลนครเป็นเมืองที่มีวัดทั้งที่เป็นโบราณสถานเก่าแก่ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และวัดที่มีเกจิอาจารย์สายวิปัสสนากรรมฐาน เคยพรรษาอยู่หลายแห่ง ดังคำขวัญประจำจังหวัดที่ว่า **“พระธาตุเชิงชุมคู่บ้าน พระตำหนักภูพานคู่เมือง งามลือเลื่องหนองหาร แลตระการปราสาทผึ้ง สวยสุดซึ้งสาวภูไท ถิ่นมั่นในพุทธธรรม”**

- **โบราณสถานโบราณวัตถุและโบราณคดี** พระธาตุภูเพ็ก (ต.นาหัวบ่อ อ.พรรณานิคม) พระธาตุคูม (ต.จิวค้อ อ.เมืองสกลนคร) พระธาตุนารายณ์เจงเวง (อ.เมืองสกลนคร) พระธาตุเชิงชุม (อ.เมืองสกลนคร) สะพานขอม (อ.เมืองสกลนคร) เจดีย์หิน (อ.สว่างแดนดิน) แหล่งโบราณคดีบ้านดอนธงชัย (อ.สว่างแดนดิน) วัดทุ่งป่าม่วง (อ.โพนนาแก้ว) ภูพาน

(อ.สว่างแดนดิน) วัดด่านม่วงคำ (อ.โคกศรีสุพรรณ) ดอนหินหลัก (อ.เต่างอย) วัดป่าอุดมพัฒนา (อ.เต่างอย) พระเจดีย์ (พระธาตุอุโมงค์) ธาตุดินวัดบ้านวังเวิน (อ.สว่างแดนดิน) วัดบ้านโคกคอน (อ.สว่างแดนดิน) วัดศรีธาตุการาม (อ.สว่างแดนดิน) หอไตรวัดพระธาตุเชิงชุมวรวิหาร (อ.เมืองสกลนคร) พระธาตุอุโมงค์ วัดป่าธาตุศรีทอง (อ.วานรนิวาส) ภูมิพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต วัดป่าภูริทัตตถิราวาส (อ.พรรณานิคม)

- **การเล่นพื้นเมือง** รำมวยโบราณ (อ.เมืองสกลนคร) รำภูไท (อ.วาริชภูมิ) การเล่นกลองเลี้ยง (อ.วาริชภูมิ) การเล่นโส้ทั้งบั้ง (อ.กุสุมาลย์) โย้ยกลองเลง (อ.อากาศอำนวย) รำหางนกยูง (อ.เมืองสกลนคร)

- **ชนเผ่าพื้นเมือง** จังหวัดสกลนครประกอบด้วยชนพื้นเมือง จำนวน ๖ เผ่า ได้แก่

- เผ่าไทลาว ประกอบด้วยอำเภอเจริญศิลป์/สว่างแดนดิน /ส่องดาว /คำตากล้า

- เผ่าไทกะเลิง ประกอบด้วยอำเภอกุตุบาก / ภูพาน / นิคมน้ำอุ่น

- เผ่าไทญ้อ ประกอบด้วยอำเภอเมืองสกลนคร/เต่างอย/โพนนาแก้ว/โคกศรีสุพรรณ

- เผ่าไทโส้ ประกอบด้วยอำเภอกุสุมาลย์

- เผ่าภูไท ประกอบด้วยอำเภอวาริชภูมิ / พรรณานิคม / พังโคน / บ้านม่วง

- เผ่าไทโย้ย ประกอบด้วยอำเภออากาศอำนวย / วานรนิวาส

- **แหล่งเรียนรู้เชิงวัฒนธรรม** พิพิธภัณฑ์ภูพานจังหวัดสกลนคร (อำเภอเมืองสกลนคร) ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดสกลนคร (มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร) (อำเภอเมืองสกลนคร) ศูนย์วัฒนธรรมพื้นบ้านหทัยภูพาน วัดภูดินแดง (หลวงปู่ภูพาน) (อำเภอเมืองสกลนคร) ศูนย์วัฒนธรรมบ้านโนนหอม (อำเภอเมืองสกลนคร) ศูนย์วัฒนธรรมเฉลิมราชเทศบาลตำบลอากาศอำนวย (อำเภออากาศอำนวย) ศูนย์วัฒนธรรมไทโส้ (อำเภอกุสุมาลย์) ศูนย์วัฒนธรรมไทเลิง (อำเภอกุตุบาก) ศูนย์เผ่าระวังทางวัฒนธรรมในสถานศึกษา 183 แห่ง ชุมชนคุณธรรม (พลังบวร) จำนวน 74 แห่ง

- **ชาวไทยเชื้อสายต่างๆ 2 เชื้อชาติ** ชาวไทยเชื้อสายจีนและชาวไทยเชื้อสายเวียดนาม

- **พิธีกรรมความเชื่อ** รำผีหมอ หรือคล้องช้าง อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร และรำหมอเหยาบ้านโนนหอม อำเภอเมืองสกลนคร/กุตุบาก/วานรนิวาส

- รายการมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของชาติ ๑) สาขาศิลปะการแสดง ได้แก่ รำมวยโบราณ ๒) สาขางานช่างฝีมือดั้งเดิม ประเภทงานศิลปกรรมพื้นบ้าน ได้แก่ ปราสาทผึ้ง และ 3) สาขาแนวปฏิบัติทางสังคม พิธีกรรมและงานเทศกาล ประเภทขนบธรรมเนียมประเพณี ได้แก่ แห่ปราสาทผึ้ง

OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

จังหวัดสกลนคร มีผลิตภัณฑ์ OTOP ที่สร้างรายได้ให้กับจังหวัดสกลนครที่สำคัญ คือ เนื้อโคขุนโพนยางคำ, นม UHT/พาสเจอร์ไรส์, ฝ้ายอ้อมคราม, น้ำหมากเม่า, ข้าวฮาง และมีการพัฒนาขับเคลื่อนนโยบายหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP

- มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ปี 2561 จำนวน 2,600,102,754 บาท
- มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ปี 2562 จำนวน 3,251,990,678 บาท
- มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ปี 2563 จำนวน 3,642,324,559 บาท

7.4.1 จังหวัดสกลนคร มีกลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ลงทะเบียนในปี 2557 - 2564 จำนวน 1,250 กลุ่ม จำนวน 3,170 ผลิตภัณฑ์ แยกประเภท ดังนี้

- ประเภทอาหาร จำนวน 415 ผลิตภัณฑ์
- ประเภทเครื่องดื่ม จำนวน 92 ผลิตภัณฑ์
- ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 1,523 ผลิตภัณฑ์
- ประเภทของใช้และเครื่องประดับตกแต่ง จำนวน 926 ผลิตภัณฑ์
- ประเภทสมุนไพรไม่ใช่อาหาร จำนวน 214 ผลิตภัณฑ์

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำจำแนกตามประเภทแหล่งน้ำ (อ่างเก็บน้ำ ฝายน้ำล้น ลำห้วยคลองหนอง บึง ระบบประปา และบอบาดาล เป็นรายอำเภอ ในจังหวัดสกลนคร

ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้จังหวัดสกลนครในปัจจุบัน พบในบริเวณที่อยู่ใกล้กับแนวเทือกเขาภูพานเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนั้นจะกระจายเป็นหย่อมๆ ตามท้องที่อำเภอต่าง ๆ ภายในจังหวัด สำหรับสภาพป่าไม้ที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติอยู่จะพบในท้องที่อำเภอภูพาน อำเภอสองดาว อำเภอเต่างอย และอำเภอโคกศรีสุพรรณ โดยป่าที่พบส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นป่าผลัดใบ ป่าเต็งรัง ประเภทป่าแดง และป่าโปร่ง พันธุ์ไม้ที่สำคัญที่พบได้แก่ ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้พลวง ไม้ยาง ไม้ประดู่ ไม้มะค่าโมง ไม้มะค่าแต้ ไม้แดง และไม้ไผ่ป่า เป็นต้น

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่และภารกิจหลักในการบริการสาธารณะ และแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังคงมีทรัพยากรจำกัด ทั้งทรัพยากรบุคคลงบประมาณและอุปกรณ์ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความโปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้จัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับทุกส่วนราชการให้ได้มีวิธีป้องกันความเสี่ยงร่วมกันและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครในอนาคต

โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ตาราง 2.16 อัตรากำลังของข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง

ลำดับ	ส่วนราชการ	อัตรากำลัง		จำนวนลูกจ้าง/พนักงานจ้าง			รวม
		ข้าราชการ อบจ.	ข้าราชการ ถ่ายโอน	ลูกจ้าง ประจำ อบจ.	ลูกจ้าง ประจำ ถ่ายโอน	พนง. ภารกิจ/ ทั่วไป	
1	สำนักปลัด อบจ.	13	0	0	0	16	29
2	สำนักงานเลขานุการ อบจ.	11	0	0	0	9	20
3	กองคลัง	29	0	0	0	14	43
4	สำนักช่าง	43	2	6	1	135	187
5	กองสาธารณสุข	4	0	1	0	25	30
6	กองยุทธศาสตร์ และงบประมาณ	15	0	0	1	14	29
7	สำนักงานการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม	22	0	0	0	52	74
8	กองสวัสดิการสังคม	12	0	0	0	24	36
9	กองพัสดุ และ ทรัพย์สิน	21	0	0	0	9	30
10	กองการเจ้าหน้าที่	17	0	0	0	7	24
11	หน่วยตรวจสอบ ภายใน	6	0	0	0	4	10
รวม		193	2	7	2	309	512

ที่มา : กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร (ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล(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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ 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 และในรายชื่อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิบายดีอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

แหะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมืองจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

อัญญา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บ ค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนน ตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้วถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขปโภค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขปโภค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7,927 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขโรค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

อำเภอ	ประชากร	ตัวอย่าง
1. เมืองสกลนคร	194,294	68
2. กุสุมาลย์	47,617	17
3. กุดบาก	32,936	11
4. คำตากล้า	40,117	14
5. โคกศรีสุพรรณ	34,421	12
6. เจริญศิลป์	45,151	16
7. เตาบ่อ	24,372	8
8. นิคมน้ำจืด	14,880	5
9. บ้านม่วง	70,894	25
10. พรรณานิคม	80,434	28
11. พังโคน	52,585	18
12. โพนนาแก้ว	36,855	13
13. ภูพาน	35,960	13
14. วานรนิวาส	126,263	44
15. วาริชภูมิ	52,745	18
16. สว่างแดนดิน	150,935	53
17. สองดาว	34,455	12
18. อากาศอำนวย	72,022	25
รวม	1,146,936	400

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{1,146,936}{1 + 1,146,936(0.05)^2}$$

$$n = 399.86 \approx 400$$

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 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขภาค

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดการศึกษา

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม
ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน 2565
โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างของแต่ละอำเภอที่ได้จากการสุ่ม

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 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขปโรค งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านสิ่งแวดล้อม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขปโรค

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดการศึกษา

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของหน่วยงานที่ทานมาติดต่อขอรับบริการ

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
กองการเจ้าหน้าที่	20	5.00
สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	22	5.50
กองคลัง	30	7.50
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร	61	15.25
กองพัสดุและทรัพย์สิน	34	8.50
กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต	27	6.75
สำนักช่าง	68	17.00
สำนักการศึกษา ศาสนาและศิลปะวัฒนธรรม	46	11.50
หน่วยตรวจสุขภาพใน	38	9.50
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	54	13.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน หน่วยงานที่มาติดต่อมากที่สุดคือ สำนักช่าง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมาเป็นสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ถัดไปคือ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ลำดับสุดท้ายคือ กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของช่องทางที่ท่านติดต่อ

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เดินมาติดต่อด้วยตนเอง	210	52.50
โทรศัพท์	88	22.00
Social media	76	19.00
e-mail	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ช่องทางที่ติดต่อมากที่สุดคือ เดินมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา โทรศัพท์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ลำดับถัดไป คือ Social media จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และลำดับสุดท้ายคือ e-mail จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของช่วงเวลาของการมารับบริการ

ช่วงเวลาของการมารับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
08:30 – 10.00 น.	89	22.25
10:01 – 12.00 น.	189	47.25
12:01 – 14.00 น.	86	21.50
14:01 – 17.00 น.	36	9.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการมากที่สุดคือ 10:01 – 12.00 น. จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 08:30 – 10.00 น. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ถัดไปคือ ช่วงเวลา 12:01 – 14.00 น. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการน้อยที่สุด ช่วงเวลา 14:01 – 17.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของความถี่ในการมารับบริการ

ความถี่ในการมารับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	86	21.50
2 - 3 ครั้งต่อปี	221	55.25
4 - 5 ครั้งต่อปี	57	14.25
6 ครั้งต่อปีขึ้นไป	36	9.00
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ความถี่ในการมารับบริการมากที่สุดคือ 2 - 3 ครั้งต่อปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมา 1 ครั้งต่อปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ถัดไปคือ 4 - 5 ครั้งต่อปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และน้อยที่สุดคือ 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	132	33.00
หญิง	268	67.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

ตาราง 4.6 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	120	30.00
อายุ 50 - 59 ปี	68	17.00
อายุ 60 ปีขึ้นไป	86	21.50
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ลำดับถัดไป คืออายุ 50 - 59 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ถัดไปมีอายุระหว่าง อายุ 20 - 29 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	130	32.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	16.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	84	21.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	15.50
ปริญญาตรี	47	11.75
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ละกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.8 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.50
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.25
เกษตรกรรวม	98	24.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	59	14.75
รับจ้างทั่วไป	76	19.00
นักเรียน / นักศึกษา	48	12.00
ว่างงาน	14	3.50
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	25	6.25
อื่น ๆ	15	3.75
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ถัดไปคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	40	10.00
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	48	12.00
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	116	29.00
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	98	24.50
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	66	16.50
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.00
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.10 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข	4.841	0.13	96.82	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.844	0.12	96.88	มากที่สุด
งานด้านการจัดการศึกษา	4.848	0.06	96.96	มากที่สุด
งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.839	0.11	96.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.843	0.13	96.90	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุขโรค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคืองานด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.834	0.10	96.68	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.842	0.11	96.84	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.852	0.08	97.04	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.837	0.09	96.74	มากที่สุด
โดยรวม	4.841	0.13	96.82	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.845 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.837 คิดเป็นร้อยละ 96.74 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.12-4.15 ดังนี้

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขปโภค ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.87	0.24	97.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	0.15	97.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.26	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.82	0.27	96.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.834	0.10	96.68	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขปโภค ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความ

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขปโมค ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.11	97.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.85	0.06	97.00	มากที่สุด
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ ที่ครอบคลุม	4.80	0.09	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.853	0.11	97.06	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขปโมค ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.88	0.13	97.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.87	0.14	97.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.86	0.10	97.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.852	0.08	97.04	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 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

และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.05	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.88	0.02	97.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอดต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะอาดและเพียงพอ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.843	0.09	96.86	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.844	0.11	96.88	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.842	0.08	96.84	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.845	0.04	96.90	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.844	0.06	96.88	มากที่สุด
โดยรวม	4.844	0.12	96.88	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่

ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.845 คิดเป็นร้อยละ 96.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.17-4.20 ดังนี้

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.05	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.844	0.11	96.88	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษีด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.11	97.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.88	0.03	97.60	มากที่สุด
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง	4.81	0.09	96.20	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ที่ครอบคลุม	4.80	0.09	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.842	0.08	96.84	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.89	0.12	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.02	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการให้บริการ	4.84	0.04	96.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.09	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.845	0.04	96.90	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.845 คิดเป็นร้อยละ 96.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และ

กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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
โดยรวม	4.844	0.06	96.88	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 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 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.852	0.08	97.04	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.844	0.02	96.88	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.857	0.08	97.14	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.841	0.06	96.82	มากที่สุด
โดยรวม	4.848	0.06	96.96	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.22-4.25 ดังนี้

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย	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. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ	4.81	0.06	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.852	0.08	97.04	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง	4.90	0.06	98.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.02	97.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.84	0.05	96.80	มากที่สุด
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ ที่ครอบคลุม	4.80	0.04	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.844	0.02	96.88	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

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

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี 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 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี 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/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.79	0.04	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.841	0.06	96.82	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการ
จัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ
จำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของ
หน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความ
สะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการ
ให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.832	0.08	96.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.842	0.06	96.84	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.838	0.11	96.76	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.843	0.13	96.86	มากที่สุด
โดยรวม	4.839	0.11	96.78	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.832 คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.27-4.30 ดังนี้

ตาราง 4.27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม 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. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.832	0.08	96.64	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม 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 ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.28 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง	4.89	0.06	97.80	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.86	0.06	97.20	มากที่สุด
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ ที่ครอบคลุม	4.80	0.08	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.842	0.06	96.84	มากที่สุด

จากตาราง 4.28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 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 และลำดับสุดท้าย คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.29 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม 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. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	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. เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.838	0.11	96.76	มากที่สุด

จากตาราง 4.29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม 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 4.30 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม 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
โดยรวม	4.843	0.13	96.86	มากที่สุด

จากตาราง 4.30 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของ

หน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.31 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณูปโภค	4.841	0.13	96.82	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.844	0.12	96.88	มากที่สุด
งานด้านการจัดการศึกษา	4.848	0.06	96.96	มากที่สุด
งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.839	0.11	96.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.843	0.13	96.90	มากที่สุด

จากตาราง 4.31 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยสรุปได้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวก การตรวจงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดการศึกษา

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน หน่วยงานที่มาติดต่อมากที่สุดคือ สำนักช่าง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมาเป็น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ถัดไปคือ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ลำดับสุดท้ายคือ กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

เมื่อจำแนกตามช่องทางที่มาติดต่อ ช่องทางที่ติดต่อมากที่สุดคือ เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา โทรศัพท์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ถัดไปคือ Social media จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และลำดับสุดท้ายคือ e-mail จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามช่วงเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 10:01 – 12.00 น. จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 08:30 – 10.00 น. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ถัดไปคือ ช่วงเวลา 12:01 – 14.00 น. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการน้อยที่สุด ช่วงเวลา 14:01 – 17.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามความถี่ในการมารับบริการ ผู้รับบริการมากที่สุดคือ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมา 1 ครั้งต่อปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ถัดไปคือ 4 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และน้อยที่สุดคือ 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ลำดับถัดไป คืออายุ 50 – 59 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ถัดไปมีอายุระหว่าง อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ละกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ถัดไปคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคืองานด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.845 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.837 คิดเป็นร้อยละ 96.74 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.834 คิดเป็นร้อยละ 96.68 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.845 คิดเป็นร้อยละ 96.90 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.852 คิดเป็นร้อยละ 97.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.844 คิดเป็นร้อยละ 96.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.841 คิดเป็นร้อยละ 96.82 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.839 คิดเป็นร้อยละ 96.78 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.842 คิดเป็นร้อยละ 96.84 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.838 คิดเป็นร้อยละ 96.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.832 คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

7. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขภาค และงานด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการทำงานของงานด้านสาธารณสุขภาค และงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางงานด้านสาธารณสุขภาค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านสาธารณสุขภาค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านสาธารณสุขภาค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านสาธารณสุขภาค และงานด้านสิ่งแวดล้อม

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.843 คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขภาค และงานด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการทำงานของงานด้านสาธารณสุขภาค และงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้าน สาธารณูปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจน ครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อการ ยกย่องคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านสาธารณูปโภค และงานด้าน สิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะ ผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอ เมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจไปสู่ความสำเร็จของ การบริการที่มีคุณภาพ 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 เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และ ลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วน ราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยศึกษาจากข้อมูลเชิงลึก และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์และพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นต่อไป

6. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการทำงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจรรยาบรรณที่สนับสนุนงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานด้านสาธารณสุขปโภค และงานด้านสิ่งแวดล้อม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น**. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2553). **การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิติถ์**. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิติถ์. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ.แผนการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สารีบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส** กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมือง

- จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.
- สมิต ลัทธกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณ ชน.
 ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). **คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร
 กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา**. นนทบุรี:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). **การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล
 การศึกษา พยาบาล**. 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 จันทร์พุดพิงค์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
 สวนสาธารณะอุทยานสุวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง
 พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
 (ไทย-ญี่ปุ่น)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. ข้าราชการพลเรือน.
 ศิริพันธ์ ถาวรทวีวงศ์. (2543). **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). **การบริหารบุคคลและทรัพยากร**

- มนุชย์.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
สมบัติ ырรอง. 2533. **ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.**
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.**
วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี
นครนทรวิโรฒ.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :**
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง
จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.**
- สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. (2540). **การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถ
ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถรวมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.**
- อมร นนทสุด. (2535). **แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.**
กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.
- Cullen, Rowena (2001). **Perspectives on user satisfaction surveys.** Library Trends.
49(Spring) : 602–686, 2001

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน
คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความ
จริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณ
ที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ

- | | | |
|--|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> กองการเจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร | |
| <input type="checkbox"/> กองคลัง | <input type="checkbox"/> สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร | |
| <input type="checkbox"/> กองพัสดุและทรัพย์สิน | <input type="checkbox"/> กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต | <input type="checkbox"/> สำนักช่าง |
| <input type="checkbox"/> สำนักการศึกษา ศาสนาและศิลปะวัฒนธรรม | <input type="checkbox"/> หน่วยตรวจสอบภายใน | |
| <input type="checkbox"/> กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | | |

2. ช่องทางที่ท่านติดต่อ

- เดินมาติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ Social media e-mail

3. ช่วงเวลาของการมารับบริการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 08:30 – 10.00 น. | <input type="checkbox"/> 10:01 – 12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 12:01 – 14.00 น. | <input type="checkbox"/> 14:01 – 17.00 น. |

4. ความถี่ในการมารับบริการ

- 1 ครั้งต่อปี

 2 - 3 ครั้งต่อปี
 4 - 5 ครั้งต่อปี

 6 ครั้งต่อปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 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
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
4. อาชีพ
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> รับราชการหรือพนักงานของรัฐ | <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม |
| <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ว่างาน |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2,000-4,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 4,001-6,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4,001-5,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 6,001-8,000 บาท | <input type="checkbox"/> 8,001-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่า 10,000 บาท | |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สกลนคร อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

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

งานด้านสาธารณสุขภาค

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง						
5. มีการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ ที่ครอบคลุม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจาหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. เจาหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						

งานด้านการจัดเก็บภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง						
5. มีการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ครอบคลุม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						

งานด้านการจัดการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง						
5. มีการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ครอบคลุม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						

งานด้านสิ่งแวดล้อม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
3. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง						
5. มีการจัดโครงการให้บริการนอกสถานที่ครอบคลุม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม