



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ

การให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ

เทศบาลตำบลจันทอน

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๒

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานสาธารณูปโภค และงานผลิตและบริการประปา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน 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	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
บริบทเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	29
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	33

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน โดยภาพรวม	39
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	40
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	45
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสังคมสงเคราะห์	51
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสังคมสงเคราะห์	56
ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บและ พัฒนารายได้	62
ตอนที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสาธารณสุขโรค	67
ตอนที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานผลิตและ บริการประปา	72
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร	77
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	79
สรุปผล	79
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ	82

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	87

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1. หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	13

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน	19
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน	30
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.3	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.4	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.6	ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน	39
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	40
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	41
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	42
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	43
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม	45
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	46
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ต๋อน งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวม	51
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสังคมสงเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ	53
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยภาพรวม	56
4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการ	58
4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60
4.27 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ โดยภาพรวม	62
4.28 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.29	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ	64
4.30	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
4.31	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
4.32	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค โดยภาพรวม	67
4.33	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค ด้านขั้นตอนการให้บริการ	68
4.34	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค ด้านช่องทางการให้บริการ	69
4.35	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70
4.36	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
4.37	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานผลิตและบริการประปา โดยภาพรวม	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.38	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานผลิตและบริการประปา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	73
4.39	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานผลิตและบริการประปา ด้านช่องทางการให้บริการ	74
4.40	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานผลิตและบริการประปา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	75
4.41	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานผลิตและบริการประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76
4.42	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	77

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วต๋อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วต๋อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานสาธารณูปโภค และงานผลิตและบริการประปา ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจี่วต๋อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลจี่วต๋อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วต๋อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วต๋อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน คือ

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. งานสังคมสงเคราะห์
4. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
5. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
6. งานสาธารณูปโภค
7. งานผลิตและบริการประปา

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขโรค และงานผลิตและบริการประปา การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ และสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม – กันยายน 2562 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 18 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. 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

2. 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
	Σ	แทน	ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 เมื่อจำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพ เกษตรกรรม จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ ขณะที่จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000

บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ไม่น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานผลิตและบริการประปา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ 4.80 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 96.00 และร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานสาธารณสุขโรค โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานผลิตและบริการประปา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการ ให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครในด้านต่างๆ
ดังนี้

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.00
งานสุขภาพตำบลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 96.20
งานสังคมสงเคราะห์	ร้อยละ 97.00
งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ร้อยละ 95.80
งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	ร้อยละ 95.60
งานสาธารณสุขปลอดภัย	ร้อยละ 96.20
งานผลิตและบริการประปา	ร้อยละ 96.60
โดยรวม	ร้อยละ 96.60

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.60 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 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อ การให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลจิวัดอน เป็นเทศบาลตำบล 1 ใน 8 แห่ง ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้รับการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลจิวัดอน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2552 และสำนักงานเทศบาลตำบลจิวัดอน ตั้งอยู่ที่ 209 บ้านนายอ หมู่ที่ 8 ตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด

สกลนคร เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอเมืองสกลนคร โดยห่างจากอำเภอเมืองสกลนคร ประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 37 ตาราง กิโลเมตร หรือประมาณ 23,125 ไร่ เทศบาลตำบลจันทวนมีอาณาเขตติดต่อทิศเหนือ จดเขต เทศบาลนครสกลนคร และหนองหาร ทิศใต้ จดเขต อบต. บึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัด สกลนคร ทิศตะวันออก จดเขต ทต. เหล่าปอแดง และ อบต.โนนหอม อำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร และทิศตะวันตก จดเขต อบต. ดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ใน การให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่ รับผิดชอบ การศึกษาการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึง พพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องที่ต่อการรับบริการ ด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครอันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนใน ท้องที่ต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนครเพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการ กับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน คือ

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. งานสังคมสงเคราะห์
4. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
5. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
6. งานสาธารณสุขปโภค
7. งานผลิตและบริการประปา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขปโภค และงานผลิตและบริการประปา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

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

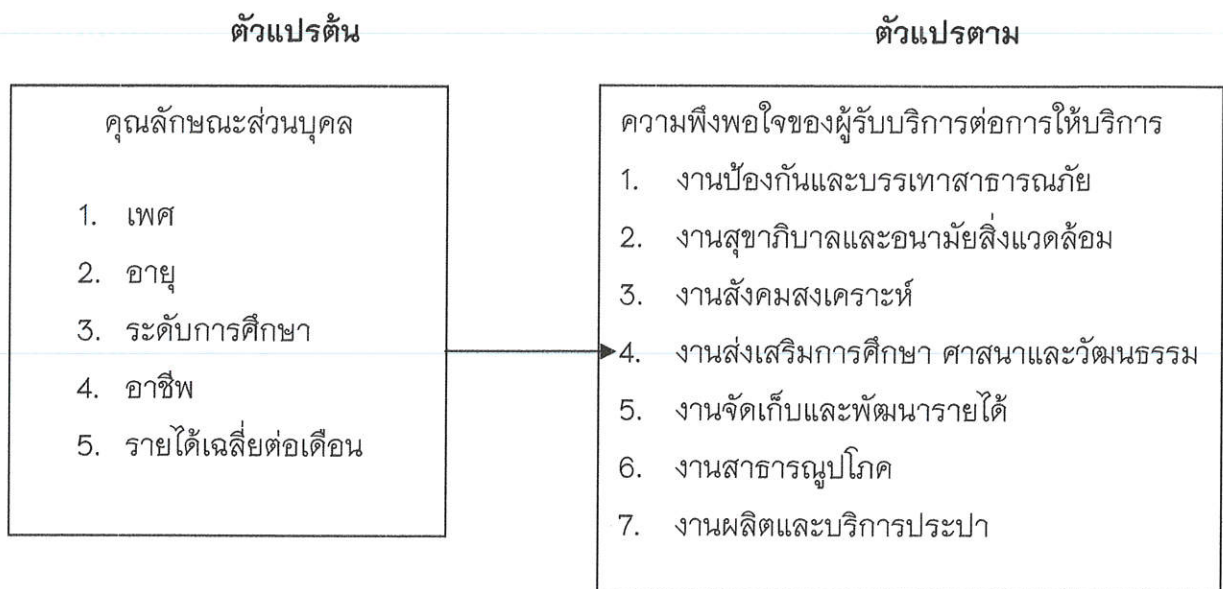
และสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจิวค่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมิงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อบริการจากของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขโรค และงานผลิตและบริการประปา

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อบริการทุก ๆ ด้านของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

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

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

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า iva ความสะดวกใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความสะดวกใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่สะดวกใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความสะดวกใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

สมบัติ ырรยง (2533 : 5) กล่าวว่า ความสะดวกใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความสะดวกใจ หมายถึงความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความสะดวกใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความสะดวกใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสะดวกใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกใจแก่ผู้ได้รับการบริการทุกระดับความสะดวกใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญยา พัฒนภูทอง. 2546 :9-10)

1. ความสะดวกใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็น

ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

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

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม 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

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัย หรือความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้าง

ถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือ ความเข้มได้

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

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของ บุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่ เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัด ทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่าง มีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะ ทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของ ทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ 2546;222) ดังนี้

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดง กริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมี ทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อ สิ่งเร้า นั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรการวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรการแบบเธอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรการแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัด แบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ; 2547:294-306)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

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

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

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

แสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติดีตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ

ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลกรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

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

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

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

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

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และ ความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลจิวัดอน เป็นเทศบาลตำบล 1 ใน 8 แห่ง ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้รับการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลจิวัดอน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2552 และสำนักงานเทศบาลตำบลจิวัดอน ตั้งอยู่ที่ 209 บ้านนายอ หมู่ที่ 8 ตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอเมืองสกลนคร โดยห่างจากอำเภอเมืองสกลนคร ประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 37 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 23,125 ไร่ แยกเป็นแต่ละหมู่บ้านได้ดังนี้

- พื้นที่สำหรับการเกษตร ประมาณ 19 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,875 ไร่

- พื้นที่สำหรับการอยู่อาศัย ประมาณ 12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,500 ไร่

- พื้นที่หนองหาร ประมาณ 6 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,750 ไร่

เทศบาลตำบลจิวัดอนมีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

ทิศเหนือ	เขตเทศบาลนครสกลนคร และหนองหาร
ทิศใต้	เขต อบต. บึงหวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก จุดเขต ทต. เหล่าปอแดง และ อบต. โนนหอม อำเภอเมือง
สกลนคร จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก จุดเขต อบต. ดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด
สกลนคร

สภาพภูมิประเทศ

เป็นพื้นที่ราบลุ่มหนองหาร มีความอุดมสมบูรณ์ มีลำห้วยตี้ยกไหลผ่านตลอดปี
ซึ่งมีต้นกำเนิดจากอ่างเก็บน้ำห้วยตี้ยก ตำบลห้วยยาง ไหลผ่านตำบลดงมะไฟ และไหล
ลงสู่หนองหารที่บ้านจิวต่อน หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 15 บ้านธาตุคุดมเหล่าทัพ ตำบลจิวต่อน
ตำบลจิวต่อนอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 170 เมตร

ลักษณะของอากาศ

ตำบลจิวต่อนเป็น 1 ในเขตอำเภอเมืองสกลนครซึ่งลักษณะที่ตั้งของเมืองสกลนคร
เหมือนแอ่งกระทะ จึงมีสภาพอากาศที่ค่อนข้างจะร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน และเมื่อถึงฤดูฝน
มักจะมีฝนตกชุกมาก แต่ครั้นถึงฤดูหนาวก็จะมีอากาศที่หนาวเย็นมากกว่า และนานกว่าใน
พื้นที่อื่นๆ ของภาคอีสานลักษณะภูมิอากาศของอำเภอเมืองสกลนคร เป็นแบบ
มรสุม 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน
ฤดูฝน	เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินที่พบในพื้นที่ตำบลจิวต่อนเป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ดินเค็ม
ส่วนมากประชาชนใช้ทำนาเป็นหลัก

ลักษณะของแหล่งน้ำ

น้ำเพื่อการเกษตร

- แม่น้ำ/ลำน้ำ/ห้วย 11 สาย ได้แก่ ห้วยเฮ ห้วยแก ห้วยซี้ควาย
ห้วยวังหิน ห้วยวังช้าง ห้วยกุดแก ห้วยตาสี ห้วยกุด ห้วยคูบ และห้วยตี้ยก
- บึง / หนองและอื่น ๆ ที่สำคัญมี 11 แห่ง ได้แก่ หนองหาร (หมู่ที่ 1,
6, 15) หนองสระพัง (หมู่ที่ 2) หนองบัว (หมู่ที่ 5) หนองแวง (หมู่ที่ 5) หนองพังตาล
(หมู่ที่ 10) หนองพังฝือ (หมู่ที่ 14) หนองบัวใหญ่ (หมู่ที่ 15) หนองโพนหนองไผ่ (หมู่ที่
1) หนองดอนนางก้อม (หมู่ที่ 1) หนองน้อย (หมู่ที่ 2) และหนองจำโท (หมู่ที่ 2)

- ฝ่าย ประกอบได้ด้วย ฝ่ายกั้นลำห้วยห้วยเดียก ม. 12 ฝ่ายกั้นลำห้วยแก ม. 16 ฝ่ายกั้นลำห้วยแก ม. 3 ฝ่ายกั้นลำห้วยวังหิน ม. 3 ฝ่ายกั้นลำห้วยวังหิน ม. 8 ฝ่ายกั้นลำห้วยกุดจาน ม. 12 ฝ่ายกั้นลำห้วยเฮ ม. 4 ฝ่ายกั้นลำห้วยวังช้างตอนบน ม.13 ฝ่ายห้วยวังช้าง ม. 10 ฝ่ายห้วยวังช้าง ม. 8 ห้วยวังช้าง ม. 3 ฝ่ายกั้นลำห้วยกุดแก ม. 11 ฝ่ายกั้นลำห้วยซี้ควย ม. 9 ฝ่ายกั้นห้วยฮ่องท่ม ม. 6 ฝ่ายกั้นลำห้วยเฮ ม. 1
- ประตุน้ำ (ระบบชลประทาน) จำนวน 2 จุด ม. 12 ม. 2

น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค

- ถังเก็บน้ำ คสล. 36 ถัง
- ประปาหมู่บ้าน 4 แห่ง (ดอนหมู/โพธิ์ศรี, นายอ, นามน, กกกอกใหม่)
- ประปาเทศบาลตำบลจิวต่อน 2 แห่ง (กกกอกใหม่, จิวต่อน)
- บ่อน้ำตื้นส่วนตัว/บ่อน้ำตื้นสาธารณะ/บ่อบาดาลส่วนตัว/บ่อบาดาล

สาธารณะ

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลจิวต่อน มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 16 หมู่บ้าน และจำนวนประชากร ดังนี้

ตาราง 2.1 จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลจิวต่อน อำเภอเมืองสกลนคร

จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านจิวต่อน	356	388	744
2	บ้านทับสอ	248	267	515
3	บ้านคูสนาม	145	154	299
4	บ้านพังเม็ก	384	368	752
5	บ้านดอนหมู	99	99	198
6	บ้านดอนจ้อก้อ	70	82	152
7	บ้านโพธิ์ศรี	144	150	294
8	บ้านนายอ	480	488	968
9	บ้านโพนงาม	166	166	332

10	บ้านนามน	290	263	553
11	บ้านเหล่าพังผืด	226	244	470
12	บ้านกกกอก	384	411	795
13	บ้านใหญ่นายอ	305	332	637
14	บ้านกกกอกใหม่	279	258	537
15	บ้านธาตุคุดมเหล่าทัพ	336	360	696
16	บ้านจิวต่อนใหม่	359	375	734
รวม		4,271	4,405	8,676

การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลจิวต่อนแบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต เขต 1 ประกอบด้วย ม. 1,2,4,6,12,15,16 เขต 2 ประกอบด้วย ม.3,5,7,8,9,10,11,14, ปัจจุบันจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 6,837 คน แยกเป็น ชาย 3,335 คน หญิง 3,502 คน

สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง

ที่	โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน							รวม
		อนุบาล	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	
1	นายอวัฒนา	47	28	20	21	25	32	25	198
2	จิวต่อนราษฎร์สามัคคีบำรุง	27	22	25	25	20	11	23	153
3	ดอนหมุโพธิ์ศรี "ชุมชนพัฒนา"	13	9	4	6	9	7	6	54
รวม		87	59	49	52	54	50	54	405

ข้อมูลเมื่อ มิถุนายน 2562

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4 แห่ง

ที่	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนนักเรียน(เด็กเล็ก)
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนายอ	50
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกกกอกใหม่	20
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทับสอ	34
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านจิวต๋อน	43
	รวม	147

ข้อมูลเมื่อ มิถุนายน 2562

การสาธารณสุข

สถานบริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านทับสอ ให้บริการประชาชน ม.

1,2,4,10,11,12,14,15,16

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านคูสนาม ให้บริการประชาชน ม.

3,5,6,7,8,9,13,

การประปา

การให้บริการประปาในเขตพื้นที่ตำบลจิวต๋อน ดังนี้

ประปาภูมิภาค

-เส้น สกล-นาแก (บ.กกกอก ม. 12,บ.กกกอกใหม่ ม. 14,บ.เหล่าพังฝือ ม. 11 บ.นามน ม.10 ,บ.นายอ ม.8, บ.ใหญ่ นายอ ม. 13

-เส้น ชุมชนธาตุดุม-ดอนเหล่าทัพ ม. 15

-เส้น ซอยสมบูรณพัฒนา บ.ทับสอ ม. 2

ประปาเทศบาลตำบลจิวต๋อน จำนวน 2 แห่ง

-ประปาบ้านจิวต๋อน ให้บริการจำนวน 6 หมู่บ้าน ประกอบไปด้วย บ.จิวต๋อน ม. 1, บ.ทับสอ ม. 2, บ.คูสนาม ม. 3, บ.พังเม็ก ม. 4, บ.ดอนจ้อก้อ ม. 6, บ.จิวต๋อนใหม่ ม. 16

-ประปาบ้านกกกอกใหม่ ม. 14 ให้บริการ จำนวน 2 หมู่บ้าน ประกอบไปด้วย บ.เหล่าพังฝือ ม. 11, บ.กกกอกใหม่ ม. 4

ประปาหมู่บ้าน บริหารจัดการโดยคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน

จำนวน 4 แห่ง

- ประปาหมู่บ้านดอนหมูปอธีศรี ให้บริการ จำนวน 2 หมู่บ้าน ประกอบไปด้วย บ.บ้านดอนหมู ม. 5 และ บ. โพธิ์ศรี ม. 7
- ประปาหมู่บ้านนายอ ม. 8 ให้บริการ จำนวน 3 หมู่บ้าน ประกอบไปด้วย บ.นายอ ม. 8 ,บ. โพนงาม ม.9, บ.ใหญ่ นายอ ม. 13
- ประปาหมู่บ้านนามน ม. 10 ให้บริการ จำนวน 1 หมู่บ้าน บ.นามน ม. 10
- ประปาหมู่บ้านกกกอก ม. 12 ให้บริการ จำนวน 1 หมู่บ้าน บ.กกกอก ม.

12

ระบบเศรษฐกิจ

อาชีพของประชากร

อาชีพเกษตรกร - ทำนา	จำนวน 2,039 คน
อาชีพเกษตรกร - ทำไร่	จำนวน 1 คน
อาชีพเกษตรกร - ทำสวน	จำนวน 1 คน
อาชีพเกษตรกร - ประมง	จำนวน 0 คน
อาชีพเกษตรกร - ปศุสัตว์	จำนวน 0 คน
อาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน 278 คน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน 16 คน
อาชีพงานบริษัท	จำนวน 50 คน
อาชีพรับจ้างทั่วไป	จำนวน 2,558 คน
อาชีพค้าขาย	จำนวน 359 คน
อาชีพธุรกิจส่วนตัว	จำนวน 121 คน
อาชีพอื่นๆ	จำนวน 123 คน
กำลังศึกษา	จำนวน 1,455 คน
ไม่มีอาชีพ	จำนวน 138 คน
รวม	จำนวน 7,115 คน

(ข้อมูล จปฐ. 2559)

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลจี้วต่อนับถือศาสนาพุทธเป็นมากคิดเป็น 99.78 และ
รองลงมานับถือศาสนาคริสต์คิดเป็นร้อยละ 0.22

ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลจี้วต่อนมีงานประเพณีตามฮีต 12 คอง 14 และถือปฏิบัติประเพณี
สำคัญๆ ดังนี้

เดือนสอง (เดือนยี่) บุญคุณลาน เดือนสาม บุญข้าวจี ผูกแขนผู้สูงอายุในหมู่บ้าน
เดือนสี่ บุญพระเวส(บุญพระเวสสันดรหรือบุญมหาชาติ) ซึ่งประชาชนแต่ละหมู่บ้านใน
ตำบลจี้วต่อนจะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเป็นจากภาพในการจัดงานบุญมหาชาติ หมู่บ้านใด
หรือวัดใดเป็นเจ้าของจะทำติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี เดือนห้า บุญสงกรานต์ (บุญสงกรานต์)
ถือเป็นวันขึ้นปีใหม่ไทย จัดกิจกรรมรดน้ำดำหัวสรงพระพุทธรูป เดือนหก บุญบั้งไฟ ตำบล
จี้วต่อนมีประเพณีบุญบั้งไฟไฮเทคดีดร้อน ที่บ้านนายอ ม.8 และบ้านใหญ่ นายอ ม. 13 จัด
กิจกรรมเป็นประจำทุกปี เดือนเจ็ด บุญซำชะ(บุญซำชะ) เป็นการทำบุญเพื่อชำระล้างสิ่ง
ไม่ดีและเป็นบูชาผีบรรพบุรุษ ผีบ้าน ผีเมือง ผีปู่ตา ผีตาแฮก เดือนแปด บุญเข้าพรรษา
ประชาชนตำบลจี้วต่อนร่วมใจกับทำบุญตักบาตรและถวายเทียนเข้าพรรษา เดือนเก้า บุญ
ข้าวประดับดิน เป็นการทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้แก่

ญาติมิตรที่ล่วงลับไปแล้ว ถือปฏิบัติ ในวันแรม 14 ค่ำเดือน 9 เดือนสิบ บุญข้าวสาก เป็น
การทำบุญเพื่ออุทิศส่วนให้แก่ผู้ตาย เดือนสิบเอ็ด บุญออกพรรษา ทำบุญตักบาตร เวียน
เทียน จุดประทัดโคมไฟ มีการแข่งขันเรือ เดือนสิบสอง บุญกฐิน เป็นการถวายผ้าจีวรแด่
พระสงฆ์ที่จำพรรษาครบ 3 เดือน เริ่มงานบุญมีระยะเวลาตั้งแต่แรม 1 ค่ำ เดือน 11 จนถึง
ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 และจัดงานลอยกระทงเพื่อเป็นพุทธบูชา

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

พื้นที่ตำบลจี้วต่อน มีภาษาถิ่นที่สำคัญๆ ประกอบได้ด้วย ภาษาญ้อและภาษา
กะเลิง

สินค้าพื้นเมือง

สินค้าพื้นเมืองที่ถือเป็นสินค้าโอท็อปของตำบลจี้วต่อนที่สำคัญคือ จากกลุ่มตี
เหล็กตำบลจี้วต่อน (บ้านนายอ) คือ การรีไซเคิลจากผลิตภัณฑ์เหล็ก โดยแปรรูปเป็น มีด
พรว้า เลียม จอบ เคียวเกี่ยวข้าว อุปกรณ์ที่ใช้ในการเกษตร

ทรัพยากรธรรมชาติ

พื้นที่ตำบลจิวต๋อนมีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ เช่น ลำห้วยเดียก, ลำห้วยวังช้าง, ห้วยวังหิน, ห้วยลำแก, ลำห้วยน้อย, ลำห้วยแล้ง ซึ่งถือเป็นลำห้วยต้นน้ำที่ไหลลงสู่หนองหาร ณ บ้านจิวต๋อน ม. 1 บ้านดอนจ้อก่อ ม. 6 บ้านธาตุคุมเหล่าทัพ ม. 15 ใช้ประโยชน์ในการอุปโภคบริโภค (แหล่งน้ำดิบประปา ประปาบ้านจิวต๋อน ม. 1 ให้บริการ ม. 1,2,3,4,6,16) และใช้ในการเกษตรพร้อมทั้งเป็นแหล่งการทำประมงพื้นบ้าน ส่วนลักษณะพื้นที่เป็นพื้นที่ราบลุ่มหนองหาร ประชาส่วนใหญ่นิยมใช้พื้นที่ประกอบอาชีพทำการเกษตร (ทำนาปีและนาปรัง) เป็นหลักคุณภาพของดินส่วนใหญ่มีคุณภาพค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ต่ำ เนื่องจากมีปัญหาเรื่องดินเค็ม บางหมู่บ้านมีการต้มเกลือสินเธาว์

โครงสร้างการบริหารงาน

การกำหนดภารกิจของส่วนราชการของเทศบาลตำบลจิวต๋อน แบ่งได้ดังนี้

ปลัดเทศบาล เป็นผู้ควบคุมดูแลงานราชการประจำของเทศบาลตำบลจิวต๋อน

- เป็นผู้บังคับบัญชาและปกครองพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลตำบลจิวต๋อน รองจากนายกเทศมนตรีตำบลจิวต๋อน
- รับผิดชอบควบคุมการปฏิบัติราชการประจำของเทศบาลตำบลจิวต๋อน กำหนดแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการส่วนราชการของเทศบาลตำบลจิวต๋อน และลำดับความสำคัญของแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการในเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายของนายกเทศมนตรีตำบล รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาล ตำบล
- รับผิดชอบ ควบคุมดูแลการปฏิบัติราชการประจำของฝ่ายตรวจสอบภายใน เทศบาล

ตำบลจิวต๋อนให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1. สำนักปลัดเทศบาล

งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานแผนและงบประมาณ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาลและควบคุมโรคติดต่อ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน งานพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมงานบริหารการศึกษา งานกิจการโรงเรียน

กองคลัง

งานธุรการ งานการเงินและบัญชี งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

กองช่าง

งานธุรการ งานวิศวกรรม งานผังเมือง งานสาธารณสุขโรค งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ

งานสวนสาธารณะ งานผลิตและบริการประปา

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

จุดเด่นของพื้นที่ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล

1. สภาพภูมิศาสตร์ พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มแอ่งสกลนคร ติดกับแหล่งน้ำจืดขนาดใหญ่ “หนองหาร” ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพ สำหรับการเกษตรกรรม และการทำประมงน้ำจืด

2. พื้นที่มีขนาดเล็กเพียง 37 ตารางกิโลเมตร การตั้งหมู่บ้านไม่ห่างไกลกันนัก ทำให้การไปมาหาสู่กัน ค่อนข้างจะสะดวก และสามารถนำผลผลิตทางการเกษตรออกมาจำหน่ายสู่ตลาด หรือสู่ชุมชนได้ง่าย

3. ตำบลจิวด่อน ตั้งอยู่บนเส้นทางผ่านไปสู่ “ประตูอินโดจีน” โดยเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 223 ผ่านอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผ่านอำเภอนาแก และอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม และผ่านอำเภอห้วยใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร เข้าสู่จังหวัดมุกดาหาร

4. ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมทำนาเป็นหลัก ซึ่งทำรายได้ให้ครอบครัว นอกจากนี้ ยังมีอุตสาหกรรมในครัวเรือนอื่น ๆ เช่น ที่บ้านนายอ หมู่ที่ 8 มีการประกอบอุตสาหกรรมการตีเหล็ก

จุดเด่นของพื้นที่ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล

1. สภาพภูมิศาสตร์ พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มแอ่งสกลนคร ติดกับแหล่งน้ำจืดขนาดใหญ่ “หนองหาร” ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพ สำหรับการเกษตรกรรม และการทำประมงน้ำจืด

2. พื้นที่มีขนาดเล็กเพียง 37 ตารางกิโลเมตร การตั้งหมู่บ้านไม่ห่างไกลกันนัก ทำให้การไปมาหาสู่กัน ค่อนข้างจะสะดวก และสามารถนำผลผลิตทางการเกษตรออกมาจำหน่ายสู่ตลาด หรือสู่ชุมชนได้ง่าย

3. ตำบลจิวต๋อน ตั้งอยู่บนเส้นทางผ่านไปสู่อำเภอ “ประตูลีโคจีน” โดยเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 223 ผ่านอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผ่านอำเภอนาแก และอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม และผ่านอำเภอห้วยน้ำใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร เข้าสู่จังหวัดมุกดาหาร

4. ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมทำนาเป็นหลัก ซึ่งทำรายได้ให้ครอบครัว นอกจากนี้ ยังมีอุตสาหกรรมในครัวเรือนอื่น ๆ เช่น ที่บ้านนายอ หมู่ที่ 8 มีการประกอบอุตสาหกรรมการตีเหล็ก

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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อัจฉริยะอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

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

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

นภดล สารินุตตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาด้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรถถอน และควบคุมดูแลอาหารและบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จีวต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน ประกอบด้วย งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งาน ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขมูลฐาน และงานผลิตและบริการประปา โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจีวต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลจีวต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสังคม สงเคราะห์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขมูลฐาน และงานผลิตและบริการประปา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครจำนวน 8,676 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ และสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านจิวัดอน	356	388	744
2	บ้านทับสอ	248	267	515
3	บ้านคูสนาม	145	154	299
4	บ้านพังเม็ก	384	368	752
5	บ้านคอนหมู	99	99	198
6	บ้านคอนจ้อก้อ	70	82	152
7	บ้านโพธิ์ศรี	144	150	294
8	บ้านนายอ	480	488	968
9	บ้านโพนงาม	166	166	332
10	บ้านนามน	290	263	553
11	บ้านเหล่าพังฝือ	226	244	470
12	บ้านกกกอก	384	411	795
13	บ้านใหญ่นายอ	305	332	637
14	บ้านกกกอกใหม่	279	258	537
15	บ้านธาตุคุมเหล่าทัพ	336	360	696
16	บ้านจิวัดอนใหม่	359	375	734
รวม		4,271	4,405	8,676

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่

ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{8676}{1 + 8676(0.05)^2}$$

$$n = 382.37 \approx 383$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 383 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 383 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละกิจกรรม ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสังคมสงเคราะห์

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและ
วัฒนธรรม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บและพัฒนารายได้

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค

ตอนที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานผลิตและบริการประปา

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม
ที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม -เดือนกันยายน 2562
โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาล
ตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละ
หมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 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.

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

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
N	แทน	จำนวนคะแนน
Σ	แทน	ผลรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 7 งาน ประกอบด้วย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขปโภค และงานผลิตและบริการประปา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2562 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 383 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสังคมสงเคราะห์

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานจัดเก็บและพัฒนารายได้

ตอนที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ตอน อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสาธารณสุขปโภค

ตอนที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวต๋อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานผลิตและบริการประปา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง
แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	214	56.00
หญิง	169	44.00
รวม	383	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็น
เพศชาย จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.63
อายุ 20 - 29 ปี	43	11.32
อายุ 30 - 39 ปี	74	19.21
อายุ 40 - 49 ปี	101	26.32
อายุ 50 - 59 ปี	89	23.16
อายุ 60 ปีขึ้นไป	66	17.36
รวม	383	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 383 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.89
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.68
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.53
เกษตรกรรวม	158	41.32
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	18.16
รับจ้างทั่วไป	90	23.42
รวม	383	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 383 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	131	34.21
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	17.63
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	85	22.11
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	16.32
ปริญญาตรี	27	7.11
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.62
รวม	383	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	20	5.26
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	48	12.63
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	117	30.53
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	79	20.53
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	77	20.00
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.42
รวม	383	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
งานสุขภาพิบาลและอนามัย สิ่งแวดล้อม	4.81	0.19	96.20	มากที่สุด
งานสังคมสงเคราะห์	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
งานจัดเก็บและพัฒนารายได้	4.78	0.19	95.60	มากที่สุด
งานสาธารณสุขโรค	4.81	0.19	96.20	มากที่สุด
งานผลิตและบริการประปา	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
ความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ
97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานผลิตและบริการประปา
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ
ลำดับสุดท้ายคือ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสา
ธารณภัย**

**ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวัดอน
อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม**

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.76	0.11	95.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.72	0.54	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.11	95.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ลำดับถัดไป คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และลำดับสุดท้าย คือ

มีช่องทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.18	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้ายคือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.76	0.27	95.20	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.85	0.25	97.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.36	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.48	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว๋ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมี

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ

97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วุดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมเหมาะสมและทั่วถึง	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมเหมาะสมและเพียงพอ	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.80	0.20	96.00	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.78	0.22	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วุดอน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ

ละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทาง การให้บริการงานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวค่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.78	0.15	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.14	96.00	4.80

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ลำดับถัดไป คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.25	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.80	0.36	96.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.88	0.24	97.60	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.77	0.22	95.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.81	0.25	96.20	มากที่สุด

6. บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.25	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม ฟังพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก งานสุขาภิบาลและอนามัย สิ่งแวดล้อม	4.76	0.22	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวค่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย คือ บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ