



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เสนอ

เทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จี่วต่อน อำเภอเมือง จังหวัตสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วต่อน อำเภอเมือง จังหวัตสกลนคร
จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม
ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจี่วต่อน
อำเภอเมือง จังหวัตสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วต่อน อำเภอเมือง จังหวัตสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
บริบทเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	29
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	32

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1. หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	13

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน	19
3.1 จำนวนประชากร และตัวอย่างเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน	30
4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.3 จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.5 จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน	39
4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน งานการเงิน โดยภาพรวม	40
4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน งานการเงิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	41
4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน งานการเงิน ด้านช่องทางการให้บริการ	42
4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน งานการเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	43
4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน งานการเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยภาพรวม	45
4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	46
4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว่ด่อน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านช่องทางการให้บริการ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
4.17	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานวิศวกรรม	51
4.18	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานวิศวกรรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
4.19	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานวิศวกรรม ด้านช่องทางการให้บริการ	53
4.20	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานวิศวกรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54
4.21	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานวิศวกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.22	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	56
4.23	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	58
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60
4.27	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนเทศบาลตำบลจี้วต่อน	61

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานการเงิน
2. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
3. งานวิศวกรรม
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 382 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ และสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กันยายน - ตุลาคม 2561 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 16 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
	$\sum$	แทน	ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 เมื่อจำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ ขณะที่เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ถัดไปคือรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายคือมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจีวรวงศ์ อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และถัดไปคือ งานการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และลำดับสุดท้ายคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน โดยภาพรวม 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 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน 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. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนครในงานต่างๆ ดังนี้

งานการเงิน	ร้อยละ 96.00
งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	ร้อยละ 96.20
งานวิศวกรรม	ร้อยละ 97.00
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 95.80
โดยรวม	ร้อยละ 96.40

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.40 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

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์การกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์การเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆงานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลจี่ว่ด่อน เป็นเทศบาลตำบล 1 ใน 8 แห่ง ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้รับการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจี่ว่ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลจี่ว่ด่อน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2552 และสำนักงานเทศบาลตำบลจี่ว่ด่อน ตั้งอยู่ที่ 209 บ้านนายอ หมู่ที่ 8 ตำบลจี่ว่ด่อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด

สกลนคร เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง อยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอเมืองสกลนคร โดยห่างจากอำเภอเมืองสกลนคร ประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 37 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 23,125 ไร่ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร เป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานการเงิน
2. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
3. งานวิศวกรรม
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนครมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

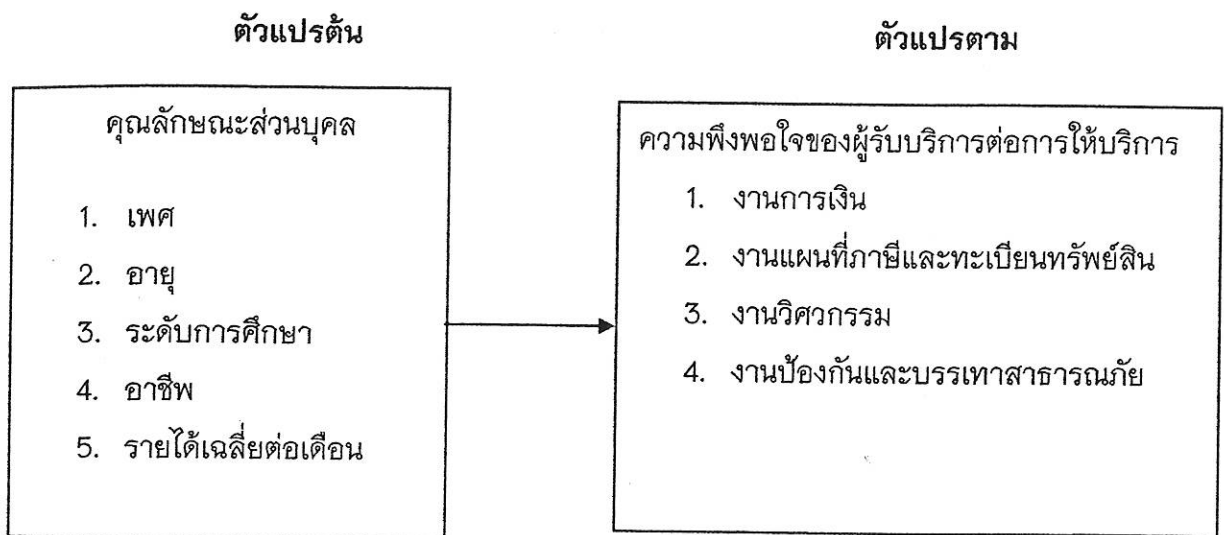
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป
3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่ง จะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจี่ว่ด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของ
เทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

วิลลิสทรี ทรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบนิทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

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

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า iva ีความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

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

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็น

ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้าม

หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้น 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 ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือความเข้มได้

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

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547:294-306)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

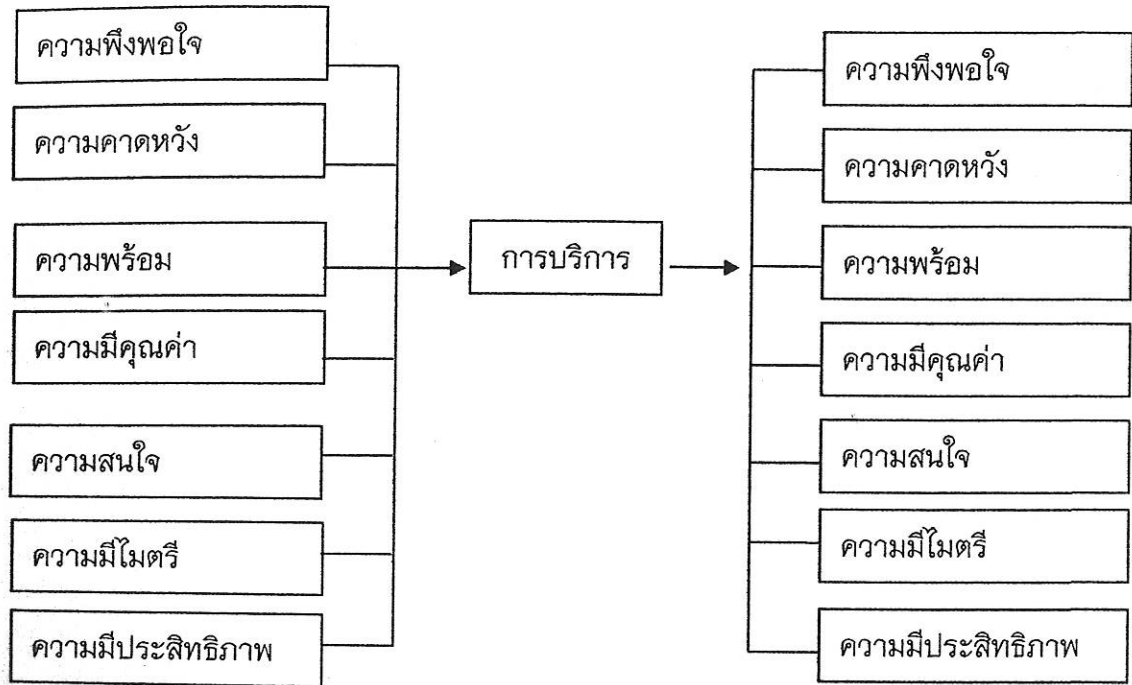
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

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

สุนิรันดร์ จันทรวินัย (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 โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถ

แสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

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

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายใต้วงเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ

ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลกรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ 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 แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

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

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (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 ผู้รับบริการจะมองเห็นความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทของเทศบาลตำบลจี้วต๋อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลจี้วต๋อน เป็นเทศบาลตำบล 1 ใน 8 แห่ง ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้รับการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วต๋อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลจี้วต๋อน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2552 และสำนักงานเทศบาลตำบลจี้วต๋อน ตั้งอยู่ที่ 209 บ้านนายอ หมู่ที่ 8 ตำบลจี้วต๋อน อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง อยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอเมืองสกลนคร โดยห่างจากอำเภอเมืองสกลนคร ประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 37 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 23,125 ไร่ โดยแบ่งเป็น พื้นที่สำหรับการเกษตร ประมาณ 19 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,875 ไร่ พื้นที่สำหรับการอยู่อาศัย ประมาณ 12 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,500 ไร่ และพื้นที่หนองหาร ประมาณ 6 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,750 ไร่

เทศบาลตำบลจี้วต๋อนมีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดเขตเทศบาลนครสกลนคร และหนองหาร
ทิศใต้	จดเขต อบต. บึงหวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	จดเขต ทต. เหล่าปอแดง และ อบต. โนนหอม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก จดเขต อบต. ดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด
สกลนคร

ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นพื้นที่ราบลุ่มหนองหาร มีความอุดมสมบูรณ์ มีลำห้วยเดียกไหลผ่านตลอดปี ซึ่งมีต้นกำเนิดจากอ่างเก็บน้ำห้วยเดียก ตำบลห้วยยาง ไหลผ่านตำบลดงมะไฟ และไหลลงสู่หนองหารที่บ้านจิวค่อน หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 15 บ้านธาตุคุดมเหล่าทัพ ตำบลจิวค่อน ตำบลจิวค่อนอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 170 เมตร

ลักษณะของอากาศ

ตำบลจิวค่อนเป็น 1 ในเขตอำเภอเมืองสกลนครซึ่งลักษณะที่ตั้งของเมืองสกลนครเหมือนแอ่งกระทะ จึงมีสภาพอากาศที่ค่อนข้างจะร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน และเมื่อถึงฤดูฝนมักจะมียุงตุงมุงมาก แต่ครั้นถึงฤดูหนาวก็จะมีอากาศที่หนาวเย็นมากกว่า และนานกว่าในพื้นที่อื่นๆ ของภาคอีสานลักษณะภูมิอากาศของอำเภอเมืองสกลนคร เป็นแบบมรสุม 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนมิถุนายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

การปกครอง

เทศบาลตำบลจิวค่อนแบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 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 6,624 คน แยกเป็น ชาย 3,253 คน หญิง 3,371 คน

เทศบาลตำบลจิวค่อน มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 16 หมู่บ้าน ดังนี้

ตาราง 2.1 จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลจี่วต่อน อำเภอเมือง จังหวัด
สกลนคร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรปี 2559		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านจี่วต่อน	348	381	729
2	บ้านทับสอ	241	258	499
3	บ้านคูสนาม	138	136	274
4	บ้านพังเม็ก	350	344	694
5	บ้านดอนหมู	99	94	193
6	บ้านดอนจ้อก้อ	68	79	147
7	บ้านโพธิ์ศรี	146	148	294
8	บ้านนายอ	469	480	949
9	บ้านโพนงาม	168	168	336
10	บ้านนามน	298	264	562
11	บ้านเหล่าพังผือ	221	239	460
12	บ้านกกกอก	388	406	794
13	บ้านใหญ่่นายอ	305	326	631
14	บ้านกกกอกใหม่	271	247	518
15	บ้านธาตุคุมเหล่าทัพ	320	335	655
16	บ้านจี่วต่อนใหม่	362	357	719
	รวม	4,192	4,262	8,454

การสาธารณสุข

สถานบริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านทับสอ ให้บริการประชาชน

ม. 1,2,4,10,11,12,14,15,16

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านคูสนาม ให้บริการประชาชน

ม. 3,5,6,7,8,9,13,

ตาราง 2.2 ข้อมูลภาคีเครือข่ายด้านการสาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน อสม./คน	หมายเหตุ
1	จีวค่อน	17	
2	ทับสอ	12	
3	คูสนาม	6	
4	พังเม็ก	16	
5	ดอนหมู	6	
6	ดอนจ้อก้อ	4	
7	โพธิ์ศรี	4	
8	นายอ	19	
9	โพรงาม	8	
10	นามน	11	
11	เหล่าพัง	13	
12	กกกอก	17	
13	ใหญ่ นายอ	12	
14	กกกอกใหม่	17	
15	ธาตุคุมเหล่าทัพ	10	
16	จีวค่อนใหม่	20	
	รวม	192	

การสังคมสงเคราะห์

จำนวนผู้สูงอายุในบัญชีผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลจี้วต่อน จำนวน 813 บาท

จำนวนผู้พิการในบัญชีผู้พิการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน จำนวน 82 คน

จำนวนผู้ป่วยเอดส์ในบัญชีผู้ป่วยเอดส์ของเทศบาลตำบลจี้วต่อน จำนวน 7 คน

ระบบเศรษฐกิจ

อาชีพของประชากร

อาชีพเกษตรกรรม - ทำนา	จำนวน 2,039 คน
อาชีพเกษตรกรรม - ทำไร่	จำนวน 1 คน
อาชีพเกษตรกรรม - ทำสวน	จำนวน 1 คน
อาชีพเกษตรกรรม - ประมง	จำนวน 0 คน
อาชีพเกษตรกรรม - 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 และรองลงมานับถือศาสนาคริสต์คิดเป็นร้อยละ 0.22

ตาราง 2.3 ข้อมูลการนับถือศาสนาของประชาชนตำบลจี้วต่อน

ศาสนา	เพศ				รวม		หมายเหตุ
	ชาย	%	หญิง	%	รวมคน	%	
พุทธ	3,545	99.83	3,554	99.72	7,099	99.78	
คริสต์	6	0.17	10	0.28	16	0.22	

ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลจี้วต่อนมีงานประเพณีตามฮีต 12 คอง 14 และถือปฏิบัติประเพณีสำคัญๆ ดังนี้ เดือนสอง (เดือนยี่) บุญคุณลาน เดือนสาม บุญข้าวจี ผูกแขนผู้สูงอายุในหมู่บ้าน เดือนสี่ บุญพระเวส (บุญพระเวสสันดรหรือบุญมหาชาติ) ซึ่งประชาชนแต่ละหมู่บ้านในตำบลจี้วต่อนจะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเป็นจากภาพในการจัดงานบุญมหาชาติ หมู่บ้านใดหรือวัดใดเป็นเจ้าภาพจะทำติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี เดือนห้า บุญสงกรานต์ (บุญสงน้ำ) ถือเป็นวันขึ้นปีใหม่ไทย จัดกิจกรรมรดน้ำดำหัวสรงพระพุทธรูป เดือนหก บุญบั้งไฟ ตำบลจี้วต่อนมีประเพณีบุญบั้งไฟไฮเทคดีดร่ม ที่บ้านนายอ ม.8 และบ้านไหญ่ นายอ ม. 13 จัดกิจกรรมเป็นประจำทุกปี เดือนเจ็ด บุญข้าชะ (บุญชำระ) เป็นการทำบุญเพื่อชำระล้างสิ่งไม่ดีและเป็นบูชาผีบรรพบุรุษ ผีบ้าน ผีเมือง ผีป่า ผีตาแฮก เดือนแปด บุญเข้าพรรษา ประชาชนตำบลจี้วต่อนร่วมใจกับทำบุญตักบาตรและถวายเทียนเข้าพรรษา เดือนเก้า บุญข้าวประดับดิน เป็นการทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้แก่ญาติมิตรที่ล่วงลับไปแล้ว ถือปฏิบัติ ในวันแรม 14 ค่ำ เดือน 9 เดือนสิบ บุญข้าวสาก เป็นการทำบุญเพื่ออุทิศส่วนให้แก่ผู้ตาย เดือนสิบเอ็ด บุญออกพรรษา ทำบุญตักบาตรเวียนเทียน จุดประทีปโคมไฟ มีการแข่งขันเรือ เดือนสิบสอง บุญกฐิน เป็นการถวายผ้าจีวรแด่พระสงฆ์ที่จำพรรษาครบ 3 เดือน เริ่มงานบุญมีระยะเวลาดังแต่แรม 1 ค่ำ เดือน 11 จนถึงขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 และจัดงานลอยกระทงเพื่อเป็นพุทธบูชา

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

พื้นที่ตำบลจี้วต่อน มีภาษาถิ่นที่สำคัญๆ ประกอบได้ด้วย ภาษาญ้อและภาษากะเลิง
สินค้าพื้นเมือง

สินค้าพื้นเมืองที่ถือเป็นสินค้าโอท็อปของตำบลจี้วต่อนที่สำคัญคือ จากกลุ่มตีเหล็กตำบล
จี้วต่อน (บ้านนายอ) คือ การรีไซเคิลจากผลิตภัณฑ์เหล็ก โดยแปรรูปเป็น มีด พร้า เสียม จอบ
เคียวเกี่ยวข้าว อุปกรณ์ที่ใช้ในการเกษตร

ทรัพยากรธรรมชาติ

พื้นที่ตำบลจี้วต่อนมีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ เช่น ลำห้วยเดียก,ลำห้วยวังช้าง,ห้วยวัง
หิน,ห้วยลำแก,ลำห้วยน้อย,ลำห้วยแล้ง ซึ่งถือเป็นลำห้วยต้นน้ำที่ไหลลงสู่หนองหาร ณ บ้านจี้
วต่อน ม. 1 บ้านดอนจ้อก่อ ม. 6 บ้านธาตุคุมเหล่าทัพ ม. 15 ใช้ประโยชน์ในการอุปโภคบริโภค
(แหล่งน้ำดิบประปา ประปาบ้านจี้วต่อน ม. 1 ให้บริการ ม. 1,2,3,4,6,16) และใช้ในการเกษตร
พร้อมทั้งเป็นแหล่งการทำประมงพื้นบ้าน ส่วนลักษณะพื้นที่เป็นพื้นที่ราบลุ่มหนองหาร ประชา
ส่วนใหญ่ใช้พื้นที่ประกอบอาชีพทำการเกษตร (ทำนาปีและนาปรัง) เป็นหลักคุณภาพของดินส่วน
ใหญ่มีคุณภาพค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ต่ำเนื่องจากมีปัญหาเรื่องดินเค็ม บ้างหมู่บ้านมีการต้มเกลือ
สินเธาว์

โครงสร้างการบริหารงาน

การกำหนดภารกิจของส่วนราชการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน แบ่งได้ดังนี้

ปลัดเทศบาล เป็นผู้ควบคุมดูแลงานราชการประจำของเทศบาลตำบลจี้วต่อน

- เป็นผู้บังคับบัญชาและปกครองพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลตำบลจี้
วต่อนรองจากนายกเทศมนตรีตำบลจี้วต่อน
- รับผิดชอบควบคุมการปฏิบัติราชการประจำของเทศบาลตำบลจี้วต่อนกำหนด
แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการส่วนราชการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน และลำดับ
ความสำคัญของแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการในเทศบาล ให้เป็นไป
ตามนโยบายของนายกเทศมนตรีตำบล รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการ
ปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลตำบล
- รับผิดชอบ ควบคุมดูแลการปฏิบัติราชการประจำของฝ่ายตรวจสอบภายใน
เทศบาลตำบลจี้วต่อนให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

สำนักปลัดเทศบาล

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

กองคลัง

งานธุรการ งานการเงินและบัญชี งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

กองช่าง

งานธุรการ งานวิศวกรรม งานผังเมือง งานสาธารณูปโภค งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ

งานสวนสาธารณะ งานผลิตและบริการประปา

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

จุดเด่นของพื้นที่ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล

1. สภาพภูมิศาสตร์ พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มแอ่งสกลนคร ติดกับแหล่งน้ำขนาดใหญ่ “หนองหาร” ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพ สำหรับการเกษตรกรรมและการทำประมงน้ำจืด
2. พื้นที่มีขนาดเล็กเพียง 37 ตารางกิโลเมตร การตั้งหมู่บ้านไม่ห่างไกลกันนัก ทำให้การไปมาหาสู่กัน ค่อนข้างจะสะดวก และสามารถนำผลผลิตทางการเกษตรออกมาจำหน่ายสู่ตลาด หรือสู่ชุมชนได้ง่าย
3. ตำบลจัวด่อน 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 พื้นที่ที่เป็นที่ราบลุ่มแอ่งสกลนคร ติดกับแหล่งน้ำจืดขนาดใหญ่ “หนองหาร” ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพ สำหรับการเกษตรกรรมและการทำประมงน้ำจืด
2. พื้นที่มีขนาดเล็กเพียง 37 ตารางกิโลเมตร การตั้งหมู่บ้านไม่ห่างไกลกันนัก ทำให้การไปมาหาสู่กัน ค่อนข้างจะสะดวก และสามารถนำผลผลิตทางการเกษตรออกมาจำหน่ายสู่ตลาด หรือสู่ชุมชนได้ง่าย
3. ตำบลจัวด่อน ตั้งอยู่บนเส้นทางผ่านไปสู่ “ประตูอินโดจีน” โดยเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 223 ผ่านอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผ่านอำเภอนาแก และอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม และผ่านอำเภอมุกดาหารใหญ่ 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 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 อธิยาศัยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

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

อัษฎา 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 และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มี

ความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรถนอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 8,454คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
1	บ้านจี้วต่อน	729	33
2	บ้านทับสอ	499	23
3	บ้านคูสนาม	274	12
4	บ้านพังเม็ก	694	31
5	บ้านดอนหมู	193	8
6	บ้านดอนจ้อก้อ	147	7
7	บ้านโพธิ์ศรี	294	13
8	บ้านนายอ	949	43
9	บ้านโพนงาม	336	15
10	บ้านนามน	562	25
11	บ้านเหล่าพังฝื่อ	460	21
12	บ้านกกกอก	794	36
13	บ้านใหญ่นายอ	631	36
14	บ้านกกกอกใหม่	518	23
15	บ้านธาตุชุมเหล่าทัพ	655	30
16	บ้านจี้วต่อนใหม่	719	32
	รวม	8,454	382

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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 ระหว่างเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม 2561
โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ของเทศบาล
ตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนครตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้
จากการสุ่ม

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

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

$$n = \frac{8454}{1 + 8454(0.05)^2}$$

$$n = 381.92 \approx 382$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 382 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละกิจกรรมด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวคอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม 2561 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	206	54.00
หญิง	176	46.00
รวม	382	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.20
อายุ 20 - 29 ปี	43	11.20
อายุ 30 - 39 ปี	75	19.60
อายุ 40 - 49 ปี	100	26.00
อายุ 50 - 59 ปี	89	23.40
อายุ 60 ปีขึ้นไป	67	17.60
รวม	382	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 อายุระหว่าง 30

- 39 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	3.20
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.50
เกษตรกร	157	41.20
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	71	18.60
รับจ้างทั่วไป	90	23.60
รวม	382	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	130	34.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	17.60
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	84	22.20
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	16.20
ปริญญาตรี	27	7.00
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.00
รวม	382	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	21	5.60
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	48	12.60
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	115	30.20
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	89	23.20
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	76	20.00
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.40
รวม	382	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จิวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวต่อน อำเภอเมือง
จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
งานการเงิน	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
งานแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สิน	4.81	0.19	96.20	มากที่สุด
งานวิศวกรรม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลจิวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิด
เป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึง
พอใจมากที่สุด คือ งานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และถัดไปคือ งานการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิด
เป็นร้อยละ 96.00 และลำดับสุดท้ายคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน โดยภาพรวม 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 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงาน การเงิน เหมาะสม และเข้าถึงได้ง่าย	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงาน การเงิน	4.87	0.20	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการงานการเงิน	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.82	0.27	96.40	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการงานการเงิน	4.80	0.25	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.11	95.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อย
ละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจ
มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานการเงิน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบาย
ขั้นตอนการให้บริการงานการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับ
สุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ
96.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการงานการเงินที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานการเงิน ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานการเงิน	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานการเงิน	4.72	0.54	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.11	95.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ลำดับถัดไป คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานการเงิน ที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และลำดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการงานการเงิน ที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานการเงิน	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานการเงิน	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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก

ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ลำดับถัดไป คือ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สิน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.18	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.18	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.19	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน 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 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัววตอน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.87	0.21	97.40	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.78	0.22	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.18	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัววตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานแผนที่

ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเหมาะสมและทั่วถึง	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเหมาะสมและเพียงพอ	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.80	0.20	96.00	มากที่สุด
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.78	0.22	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการ

ให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีกระตือรือร้น	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.78	0.15	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.14	96.00	4.80

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัววตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ลำดับถัดไป คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัววตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน 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. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.88	0.24	97.60	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.77	0.22	95.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	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	มาก ที่สุด
8. ภาพรวม ฟังพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงาน แผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สิน	4.76	0.22	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และลำดับสุดท้าย คือ บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
จัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม**

**ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรมโดยภาพรวม**

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.88	0.12	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.13	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานวิศวกรรม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.25	96.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานวิศวกรรม	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานวิศวกรรม	4.79	0.15	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการงานวิศวกรรม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัววดอน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและ ทั่วถึง	4.88	0.26	97.20	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานวิศวกรรม	4.90	0.15	98.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานวิศวกรรม	4.80	0.38	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัววดอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานวิศวกรรม	4.86	0.17	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานวิศวกรรม	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.19	96.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานวิศวกรรม	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.14	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานวิศวกรรม	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานวิศวกรรม ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานวิศวกรรม	4.79	0.21	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานวิศวกรรม

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการงานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.81	0.20	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.28	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวต่อน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย	4.90	0.25	98.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.89	0.35	97.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงาน ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย	4.78	0.18	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย	4.80	0.20	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.17	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลจัวต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การ
ให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.20	96.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.85	0.21	97.00	มากที่สุด
4. การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเหมาะสม	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.20	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเหมาะสม

และเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด่านรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.79	0.20	95.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.76	0.28	95.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจิวัดอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด่านรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวัญค่อนอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.77	0.38	95.40	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานด้านการศึกษา	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.54	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.27	95.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.24	96.20	มากที่สุด

8. ภาพรวม ฟังพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.21	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจี่วตอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานการเงิน	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	4.81	0.19	96.20	มากที่สุด
งานวิศวกรรม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้ว
 ด่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับ
 ความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยสรุปได้ค่าร้อยละ
 ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่า
 ร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลจี้วด่อน อำเภอเมือง จังหวัด
 สกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียน
 ทรัพย์สิน และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วน
 เกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ
 ยกระดับงานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และงานป้องกันและบรรเทาสา
 ธารณภัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานวิศวกรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม และตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 เมื่อจำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ ขณะที่เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ถัดไปคือมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายคือมีรายได้ไม่น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และถัดไปคือ งานการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และลำดับสุดท้ายคือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวค่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานการเงิน โดยภาพรวม 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 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวค่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน 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. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวค่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานวิศวกรรม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจัวค่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า เทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานการเงิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับงานการเงิน งานแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ดังนั้นการเพิ่มจำนวนบุคลากร ควรมาพร้อมกับการให้บริการของพนักงานของเทศบาลตำบลจี้วต่อน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย
จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาศึกษานิเทศศาสตร์)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของ
วัยรุ่น. ปรินทิพ (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โสวาทินธุ์. (2553). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.
- ดาร์รัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี. รายงานการวิจัย บธ.บ.
(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
อุดรธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
จามจุรีโปรดักท์. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) 2550 ก.
รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ. แผนการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
นครอุบลราชธานี. การศึกษานิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ
จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.

สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณ
ชน.

ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร
กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล
การศึกษาพยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค
ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.

วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วัชรภรณ์ จันทร์พุฒพงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ ใช้บริการ
สวนสาธารณะอุทยานสุพรรณบุรี. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง
พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี. ข้าราชการพลเรือน.

ศิริพันธ์ ถาวรทิวังษ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). การบริหารบุคคลและทรัพยากร

มนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมบัติ ยรรยง. 2533. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.

มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.

วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์วิโรฒ.

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง
จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถ
ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.

อมร นนทสุต. (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 การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทวน
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลตำบลจันทวน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทอน อำเภอเมือง
จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานการเงิน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลงานการเงิน เหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านงานการเงิน						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการงานการเงิน						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานการเงิน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการงานการเงิน ที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายด้านข้อมูลงานการเงิน ที่เหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานการเงิน						
4.ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานการเงิน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการด้านข้อมูลงานการเงิน						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการงานการเงิน						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานการเงิน						

งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
3. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
4. การให้บริการนอกสถานที่ เพื่องานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ดัชนีรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
4. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่องานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการงานชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน						

งานวิศวกรรม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานวิศวกรรม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานวิศวกรรม						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานวิศวกรรม						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานวิศวกรรม						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่องานวิศวกรรม						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานให้บริการงานวิศวกรรม						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานวิศวกรรม						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานวิศวกรรม						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการงานวิศวกรรม						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์งานวิศวกรรมชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานวิศวกรรม						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานวิศวกรรม						

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการงานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการงานให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. ใช้ระบบสารสนเทศเพื่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. การให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเหมาะสม						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมา รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
3. ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงาน ให้บริการงานด้านการศึกษา						
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนใน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการใน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของใน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมใน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม