



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ 2559



โดย
นายอิรอน โส๊ะสัน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

เทศบาลนครขอนแก่นเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งทางเทศบาลได้ตระหนักถึงการให้บริการที่ดี จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือเพื่อนำมาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในส่วนที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะมา การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และผู้รับบริการในเทศบาลนครขอนแก่น โดยมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนและความคิดเห็นของผู้เข้ามารับ ซึ่งผลการศึกษาจะสะท้อนผลการบริหารจัดการ และการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นโดยตรง ทำให้นำผลการประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ความต้องการ สภาพปัญหาต่าง ๆ หลังจากนั้นนำมาสรุปและนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางานด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากการให้การสนับสนุนและความร่วมมือของประชาชน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่นทุกท่าน โดยได้อำนวยความสะดวกในการสำรวจและเสียสละเวลาตอบแบบประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ผู้จัดทำ

นายอิมรอน โส๊ะสัน
นายกฤษฎาพร สิ้นชัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ	1
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 สภาพทางสังคม	3
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	7
บทที่ 2 วิธีดำเนินการศึกษา	8
2.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร	8
2.2 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	11
2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 3 ผลการศึกษา	14
3.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559	14
3.1.1 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
3.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง	15
3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559	17
3.2.1 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
3.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	18
บทที่ 4 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	23
4.1 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	24
4.2 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	26
4.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ	30
4.4 สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ	31
ภาคผนวก	34
รูปภาพการเก็บข้อมูล	35
ผู้จัดทำ	37
ตัวอย่างแบบสอบถาม	38

สารบัญ ตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 1	3
ตารางที่ 2	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 2	4
ตารางที่ 3	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3	5
ตารางที่ 4	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 4	6
ตารางที่ 5	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร	9
ตารางที่ 6	กลุ่มตัวอย่างชุมชนที่ใช้ในการศึกษา	10
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง	15
ตารางที่ 8	ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง	16
ตารางที่ 9	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	18
ตารางที่ 10	ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล	19
ตารางที่ 11	ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	20
ตารางที่ 12	ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม	21
ตารางที่ 13	ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร สำนักการช่างฝ่ายควบคุม	22
ตารางที่ 14	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	24
ตารางที่ 15	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล	26
ตารางที่ 16	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	27
ตารางที่ 17	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม	28
ตารางที่ 18	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร สำนักการช่างฝ่ายควบคุม	29
ตารางที่ 19	สัดส่วนจำนวนของผู้มารับบริการจำแนกตามสถานะ	30
ตารางที่ 20	ร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามสถานะ	30

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนในแต่ละเขตสามารถเลือกผู้บริหารของท้องถิ่นของตนเองได้ และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการที่ถ่ายโอนมาให้กับท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานต่อการพัฒนาในระดับประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากกว่าหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

เทศบาลนครขอนแก่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง ที่ทำหน้าที่บริการประชาชน มีเนื้อที่การปกครองจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร มีวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” และมีพันธกิจในการพัฒนาเมือง ดังนี้

- พันธกิจที่ 1. พัฒนาศักยภาพนครขอนแก่นเพื่อเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม
- พันธกิจที่ 2. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมให้เป็นนครที่น่าอยู่ในระดับสากล
- พันธกิจที่ 3. พัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคมให้เป็นสังคมที่เอื้ออาทรและพร้อมต่อการพัฒนา
- พันธกิจที่ 4. พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารงานท้องถิ่น

โดยเทศบาลนครขอนแก่น ได้นำพันธกิจ ทั้ง 4 ประการ มาจัดเป็นบริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ มุ่งเน้นที่จะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในเขตเทศบาล ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559 ขึ้น เพื่อที่การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ด้านร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.2.2 เพื่อนำผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ ต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

3. ขอบเขตของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559 ดังนี้

- 3.1 ดำเนินการศึกษาในพื้นที่ เขตเทศบาลนครขอนแก่น
- 3.2 จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล อาทิเช่น แบบสอบถาม การใช้โปรแกรมทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์
- 3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามแผนการวิจัยที่กำหนดการดำเนินงาน 4 งานบริการของเทศบาลนครขอนแก่น โดยศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้
 - 1) งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล
 - 2) งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - 3) งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม
 - 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร สำนักการช่าง ฝ่ายควบคุม อาคารและผังเมือง สำนักการช่าง

จัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม พร้อมทั้งนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ได้ผลศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4.2 ได้ผลการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ ต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.5 สภาพทางสังคม

ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ในปี พ.ศ. 2559 มีทั้งหมด 95 ชุมชน แบ่งออกเป็น 4 เขต ดังนี้

ตารางที่ 1 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 1

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	โนนชัย 1	กึ่งเมือง	205	1,040
2	โนนชัย 2	กึ่งเมือง	257	1,105
3	โนนชัย 3	กึ่งเมือง	150	653
4	ดอนหญ้านาง 1	กึ่งเมือง	383	899
5	ดอนหญ้านาง 2	กึ่งเมือง	420	1,750
6	ดอนหญ้านาง 3	กึ่งเมือง	266	1,074
7	หลังศูนย์ราชการ 1	กึ่งเมือง	430	2,450
8	หลังศูนย์ราชการ 2	กึ่งเมือง	180	730
9	เทพารักษ์ 1	ชุมชนแออัด	190	760
10	เทพารักษ์ 2	ชุมชนแออัด	110	490
11	เทพารักษ์ 3	ชุมชนแออัด	96	410
12	เทพารักษ์ 4	ชุมชนแออัด	106	305
13	เทพารักษ์ 5	ชุมชนแออัด	103	515
14	พัฒนาเทพารักษ์	ชุมชนแออัด	70	423
15	เจ้าพ่อเกษม	ชุมชนเมือง	164	569
16	เจ้าพ่อทองสุข	ชุมชนเมือง	515	418
17	บขส.	ชุมชนเมือง	280	1800
	รวม		3,925	15,391

ตารางที่ 2 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 2

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	หนองใหญ่ 1	กึ่งเมือง	360	1,072
2	หนองใหญ่ 2	กึ่งเมือง	336	1,345
3	หนองใหญ่ 3	กึ่งเมือง	430	1,033
4	หนองใหญ่ 4	กึ่งเมือง	108	435
5	บะขาม	กึ่งเมือง	390	1,560
6	ศรีจันทร์ประชาสร้างสรรค์	กึ่งเมือง	350	1,750
7	นาคะประเวศน์	กึ่งเมือง	375	1,025
8	พระลับ	ชุมชนเมือง	512	2,050
9	ชัยณรงค์สามัคคี	ชุมชนเมือง	512	2,050
10	ธารทิพย์	กึ่งเมือง	329	1,075
11	หน้า ร.พ.ศุภณัฐขอนแก่น	ชุมชนเมือง	413	1,240
12	หลักเมือง	ชุมชนแออัด	100	300
13	บ้านเลขที่ 37	หน่วยราชการ	302	879
14	ทุ่งเศรษฐี	หมู่บ้านจัดสรร	300	1,300
15	ศิริมงคล	ชุมชนเมือง	435	2,035
16	ศรีจันทร์พัฒนา	ชุมชนเมือง	180	378
17	มิตรสัมพันธ์ 1	หมู่บ้านจัดสรร	136	266
18	มิตรสัมพันธ์ 2	หมู่บ้านจัดสรร	157	800
19	ทุ่งสร้างพัฒนา	กึ่งเมือง	223	982
20	โพธิ์บังลังก์ทอง	หมู่บ้านจัดสรร	340	1,230
21	บ้านพัก ต.ช.ด.	หน่วยราชการ	86	250
22	หัวสะพานสัมพันธ์	ชุมชนแออัด	60	247
23	ชลประทาน	หน่วยราชการ	289	1,155
24	เจ้าพ่อขุนภักดี	ชุมชนเมือง	183	564
25	ธนาคร	หมู่บ้านจัดสรร	130	362
26	หนองคู	ชุมชนเมือง	298	1,200
27	ศรีจันทร์	ชุมชนเมือง	110	890
28	ตรีเทพนครขอนแก่น	ชุมชนเมือง	131	437
	รวม		7,575	27,910

ตารางที่ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	บ้านตุม	กึ่งเมือง	235	1,150
2	หนองแขวงเมืองเก่า 1	กึ่งเมือง	470	1,880
3	หนองแขวงเมืองเก่า 2	กึ่งเมือง	184	686
4	หนองแขวงเมืองเก่า 3	กึ่งเมือง	203	708
5	หนองแขวงเมืองเก่า 4	กึ่งเมือง	188	736
6	วัดกลาง	ชุมชนเมือง	260	3,000
7	วัดธาตุ	ชุมชนเมือง	422	2,200
8	หลังสนามกีฬา 1	ชุมชนแออัด	459	2,298
9	หลังสนามกีฬา 2	กึ่งเมือง	150	755
10	แก่นนคร	ชุมชนเมือง	433	1,730
11	กศน.	กึ่งเมือง	131	424
12	โนนหนองวัด 1	กึ่งเมือง	236	776
13	โนนหนองวัด 2	ชุมชนแออัด	225	900
14	โนนหนองวัด 3	ชุมชนเมือง	383	1,475
15	โนนหนองวัด 4	ชุมชนเมือง	541	2,715
16	หนองวัดพัฒนา	ชุมชนเมือง	138	552
17	วุฒาราม	ชุมชนเมือง	263	1,050
18	โนนทัน 1	กึ่งเมือง	396	1,584
19	โนนทัน 2	กึ่งเมือง	526	1,378
20	โนนทัน 3	กึ่งเมือง	287	1,091
21	โนนทัน 4	กึ่งเมือง	270	1,149
22	โนนทัน 5	กึ่งเมือง	168	664
23	โนนทัน 6	กึ่งเมือง	390	2,190
24	โนนทัน 7	กึ่งเมือง	385	1,400
25	โนนทัน 8	กึ่งเมือง	214	450
26	โนนทัน 9	กึ่งเมือง	148	592
27	การเคหะ	หมู่บ้านจัดสรร	260	1,100
28	เหล่านาดี 12	ชุมชนแออัด	115	460
29	พระนครศรีบริรักษ์	ชุมชนเมือง	235	623
30	พิมานชลร่วมใจพัฒนา	หมู่บ้านจัดสรร	139	417
31	95 ก้าวหน้านคร	หมู่บ้านจัดสรร	136	365
	รวม		8,590	36,498

ตารางที่ 4 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 4

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	สามเหลี่ยม 1	กึ่งเมือง	650	3,201
2	สามเหลี่ยม 2	กึ่งเมือง	342	1,639
3	สามเหลี่ยม 3	กึ่งเมือง	325	1,250
4	สามเหลี่ยม 4	กึ่งเมือง	260	1,160
5	สามเหลี่ยม 5	กึ่งเมือง	682	2,730
6	ศรีฐาน 1	กึ่งเมือง	332	1,600
7	ศรีฐาน 2	กึ่งเมือง	235	1,178
8	ศรีฐาน 3	กึ่งเมือง	125	262
9	ศรีฐาน 4	กึ่งเมือง	147	580
10	หนองแวงตราซุ 1	กึ่งเมือง	340	2,150
11	หนองแวงตราซุ 2	กึ่งเมือง	450	1,160
12	หนองแวงตราซุ 3	กึ่งเมือง	253	1,010
13	หนองแวงตราซุ 4	กึ่งเมือง	83	335
14	วัดป่าอศุยกยาราม	กึ่งเมือง	250	938
15	ไทยสมุทร	หมู่บ้านจัดสรร	210	514
16	เทคโนโลยีภาคฯ	ชุมชนเมือง	205	635
17	ตะวันออกใหม่	บ้านจัดสรร	146	344
18	มิตรภาพ	ชุมชนแออัด	136	772
19	ตลาดต้นตาล	ชุมชนเมือง	368	625
รวม			5,539	22,083

รวม 4 เขต 25,629 หลังคาเรือน จำนวนประชากร 101,882 คน

ที่มา : สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น

ชุมชนย่อย หมายถึง ชุมชนในเขตเทศบาลที่ประชาชนอาศัยอยู่ร่วมกัน โดยมีสภาพพื้นที่ หรือภูมิศาสตร์ร่วมกัน เช่นในแนวถนน ตรอก ซอย อาคารเรือนแถวเดียวกัน หรือมีลักษณะเป็นบล็อก เป็นโซนเดียวกัน อาทิเช่น คุ่มต่างๆ ชุมชนแออัด หรือหมู่บ้านจัดสรร เป็นต้น

ชุมชนแออัดหรือชุมชนสลัม หมายถึง ชุมชนที่มีความแออัด มีผู้อยู่อาศัยอย่างหนาแน่นจนก่อให้เกิดมลภาวะแวดล้อมไม่ถูกสุขลักษณะ มีการสร้างบ้านเรือนแบบเรียบง่าย ไม่เป็นระเบียบ สภาพบ้านเรือนทรุดโทรม ขาดความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย มีปัญหาในการถือครองที่ดิน ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง มีการอพยพโยกย้ายอยู่เสมอ มีปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาทางสังคม และปัญหาทางเศรษฐกิจ

ชุมชนเมือง หมายถึง ชุมชนที่เกิดจากการรวมตัวกันเข้าไปอยู่อาศัยเพื่อธุรกิจการค้าขาย เป็นสังคมใหม่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีการพบปะแลกเปลี่ยนกัน หรือคบหาสมาคมเพื่อผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจมีสภาพความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนมีรายได้แน่นอน มีระบบสาธารณสุขปกเอบ สาธารณูปการอย่างทั่วถึงมีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ดี

ชุมชนกึ่งเมือง หมายถึง ชุมชนเมืองดั้งเดิมมีลักษณะการอยู่อาศัยแบบเครือญาติ ยึดถือวัฒนธรรม ประเพณี ขนบธรรมเนียมปฏิบัติสืบต่อกันมา ประกอบอาชีพ ตามแนวทางของบรรพบุรุษ เช่น อาชีพทาง ภาคเกษตรเป็นส่วนใหญ่ บวกกับความเจริญของเมืองในระยะต่อมา มีผู้คนจากภายนอกอพยพเข้าไปอยู่อาศัย มากขึ้น เป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่ จึงมีอาชีพที่หลากหลาย ผสมผสานระหว่าง การเกษตร การค้าขาย และ อาชีพอื่นๆ ตามความเหมาะสม มีการปลูกสร้างบ้านเรือนอย่างมั่นคง แข็งแรงถาวรมีที่ดินเป็นของตนเองมี ระบบสาธารณสุขโรค สาธารณูปการ และมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร หมายถึง ชุมชนที่ประชากรเข้าไปอยู่อาศัยในพื้นที่มีลักษณะอาคารบ้านเรือน ที่ถูกจัดสร้างขึ้นอย่างเป็นระเบียบ มีระบบสาธารณสุขโรค และสาธารณูปการที่ครบถ้วนมีสภาพแวดล้อมทาง กายภาพที่ดี มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีรายได้ที่แน่นอน

หมู่บ้านหน่วยราชการ หมายถึง เป็นบ้านของข้าราชการและข้าราชการเกษียณอายุราชการ มีการ จัดสรรเป็นหมู่บ้าน มีความมั่นคงสวยงาม มีที่ดินเป็นของตนเอง

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1.6.1 ผู้รับบริการหมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มา รับบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

1.6.2 การให้บริการหมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลนครขอนแก่น ตามอำนาจหน้าที่มี กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และตามที่กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด รวมทั้งการให้บริการ เคลื่อนที่ ที่ทางเทศบาลนครขอนแก่นดำเนินการ

1.6.3 ความพึงพอใจหมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการของการให้บริการของเทศบาลนคร ขอนแก่น ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

น้อยที่สุด	= 1 คะแนน คือ ไม่พอใจมาก
น้อย	= 2 คะแนน คือ ไม่พอใจ
ปานกลาง	= 3 คะแนน คือ เฉยๆ
มาก	= 4 คะแนน คือ พอใจ
มากที่สุด	= 5 คะแนน คือ พอใจมาก

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชุมชนที่อยู่ในเขตเทศบาล ต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาล และสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ได้แก่

- 1) งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล
- 2) งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 3) งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม
- 4) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร สำนักการช่าง ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง สำนักการช่าง

โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ได้แก่

- ขั้นที่ 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร
- ขั้นที่ 2 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- ขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 95 ชุมชน โดยมีแนวทางการศึกษาดังนี้

2.1.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 % ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

เมื่อ

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากร (101,882 คน)
- E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

หรือดูได้จากตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร

จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่างสำหรับความคลาดเคลื่อนระดับต่าง				
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%
100	99	96	92	86	80
200	196	185	169	152	133
300	291	268	236	203	171
400	385	345	294	244	200
500	476	417	345	278	222
1,000	909	714	526	385	286
2,000	1,667	1,111	714	476	333
4,000	2,857	1,538	870	541	364
6,000	3,750	1,765	938	566	375
8,000	4,444	1,905	976	580	381
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392
40,000	8,000	2,353	1,081	615	396
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397
60,000	8,571	2,400	1,091	619	397
80,000	8,889	2,424	1,096	620	398
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398
200,000	9,524	2,469	1,105	623	399
500,000	9,804	2,488	1,109	624	400
1,000,000	9,901	2,494	1,110	625	400

หมายเหตุ : จากสูตรของ Taro Yamane (1967)

จากตารางผู้ศึกษาได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่สองเท่า คือ 800 ตัวอย่าง เพื่อความครอบคลุมและลดค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลลง

2.1.2 การสุ่มตัวอย่าง

1) การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่นใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน Multiple-Stage Sampling

ขั้นที่ 1 Quota Sampling กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละเขตจำนวน 4 เขต

ขั้นที่ 2 Convenience Sampling สุ่มเลือกชุมชนมา 3-5 ชุมชนในแต่ละเขต

ขั้นที่ 3 Quota & Convenience Sampling กำหนดจำนวนชุดแบบสอบถามเท่าๆกัน สำหรับแต่ละชุมชน และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตามสะดวก ดังในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างชุมชนที่ใช้ในการศึกษา

เขต	จำนวนประชากร	จำนวนแบบสอบถาม	ชุมชนที่คัดเลือก
1	15,391	120	ดอนหญ้านาง 1 เทพารักษ์ตอน 1 บขส.
2	27,910	220	หนองใหญ่ 1 ศรีจันทร์ประชาฯ คุ้มพระลับ โพธิ์บัลลังก์ทอง
3	36,498	280	บ้านตุม หนองแวงเมืองเก่า 3 โนนหนองวัด 3 โนนทัน 2 โนนทัน 5
4	22,083	180	สามเหลี่ยม 2 ศรีฐาน 2 หนองแวงตราซุ 3
รวม	101,882	800	15 ชุมชน

2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้เข้ารับบริการในแต่ละงาน โดยใช้แบบสอบถาม 400 ชุด แบ่งเก็บข้อมูลดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล

- งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 100 ชุด

สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- งานบริการศูนย์สาธารณสุข จำนวน 100 ชุด

สำนักสวัสดิการสังคม

- งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ จำนวน 100 ชุด

สำนักการช่าง ฝ่ายควบคุม

- งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร จำนวน 100 ชุด

2.2 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

2.2.1 แบบสอบถามที่ใช้ประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองประจำปี 2559 โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่ 1 ด้านบริหารจัดการ และส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป และใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับได้แก่

1 = ไม่พอใจมาก 2 = ไม่พอใจ 3 = เฉยๆ 4 = พอใจ 5 = พอใจมาก

โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนครขอนแก่น
2. ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น
3. ประชาชนมีโอกาสดำเนินการและจัดการชุมชนของตนเอง
4. มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี
5. การดูแลและปรับปรุงถนน
6. การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้
7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น
8. การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง
9. การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย
10. การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
12. การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร
17. การดูแลผู้สูงอายุ
18. การส่งเสริมให้ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน
19. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน
20. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ
21. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น
22. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)
23. การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC

2.2.2 แบบสอบถามที่ใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลของ สำนักปลัดเทศบาล สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักสวัสดิการสังคม สำนักการช่าง ฝ่ายควบคุม

โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่ 1 ด้านบริหารจัดการ และส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป และใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับได้แก่

1 = ไม่พอใจมาก 2 = ไม่พอใจ 3 = เฉยๆ 4 = พอใจ 5 = พอใจมาก

โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ช่องทางการให้บริการ

6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล

1) การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยเก็บจากประชาชนในพื้นที่ที่มีการสุ่มตัวอย่างได้ โดยลงเก็บข้อมูลภาคสนามตั้งแต่วันที่ 1 - 25 สิงหาคม 2559 รวมระยะเวลา 25 วัน

2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ของสำนักปลัดเทศบาล สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักสวัสดิการสังคม และสำนักการช่างฝ่ายควบคุม ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยการวางแบบสอบถามไว้ที่บริเวณการเข้ารับบริการและให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่มอบแบบสอบถามให้ผู้รับบริการกรอก เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามครบถ้วนแล้วจึงเก็บแบบสอบถามเพื่อนำกลับมายวิเคราะห์ ในช่วงวันที่ 1 - 25 สิงหาคม 2559 รวมระยะเวลา 25 วัน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยายซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage, %) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจจะใช้วิธีการแปรผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ท Likert Scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง	พึงพอใจระดับมากที่สุด	(พอใจมาก)
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง	พึงพอใจระดับมาก	(พอใจ)
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง	พึงพอใจระดับปานกลาง	(เฉยๆ)
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อย	(ไม่พอใจ)
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด	(ไม่พอใจมาก)

3.1 ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559

3.1.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

- ประชากรศึกษา : ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559
- กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนในชุมชน ในเขตเทศบาลทั้ง 4 เขต
- การสุ่มตัวอย่าง : 1 Quota Sampling กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละเขตจำนวน 4 เขต
2 Convenience Sampling สุ่มเลือกชุมชนมา 3-5 ชุมชนในแต่ละเขต และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตามสะดวก
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสอบถามความพึงพอใจ 800 ชุด
- ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล : วันที่ 1 - 25 สิงหาคม 2559 รวมระยะเวลา 25 วัน
- สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ : ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

3.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	352	44
หญิง	448	56
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-24 ปี	92	12
25-34 ปี	176	22
35-44 ปี	160	20
45-54 ปี	146	18
55-64 ปี	148	19
มากกว่า 65 ปี	78	10
การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	56	7
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	408	51
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	336	42
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	50	6
รับจ้างทั่วไป	164	21
นักเรียน/นักศึกษา	110	14
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	168	21
ข้าราชการ/เอกชน	64	8
เกษียณ	244	31
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10000 บาท	452	57
10001-30000 บาท	262	33
30001-50000 บาท	64	8
มากกว่า 50000 บาท	22	3

ตารางที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
1. ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนครขอนแก่น	442	110	84	160	4	4.04	1.22	80.85
2. ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	430	116	196	47	11	4.17	1.02	83.45
3. ประชาชนมีโอกาสได้บริหารและจัดการชุมชนของตนเอง	505	164	108	20	3	4.45	0.82	89.00
4. มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี	498	176	92	32	2	4.43	0.85	88.60
5. การดูแลและปรับปรุงถนน	540	196	52	12	0	4.58	0.68	91.60
6. การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้	500	164	112	24	0	4.43	0.84	88.50
7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น	540	168	72	20	0	4.54	0.76	90.70
8. การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง	532	103	112	40	13	4.40	0.96	88.05
9. การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย	516	192	60	32	0	4.49	0.80	89.80
10. การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน	456	180	104	60	0	4.29	0.96	85.80
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	448	228	72	52	0	4.34	0.89	86.80
12. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	352	264	144	25	15	4.14	0.95	82.80
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม	396	196	156	52	0	4.17	0.96	83.40
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)	336	276	164	12	12	4.14	0.90	82.80
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	406	148	76	134	36	3.94	1.30	78.85
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร	288	248	192	41	31	4.03	0.91	80.50
17. การดูแลผู้สูงอายุ	500	192	108	0	0	4.49	0.72	89.80
18. การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน	328	224	144	104	0	3.97	1.05	79.40
19. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน	500	128	112	60	0	4.34	0.98	86.70
20. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	365	208	120	92	15	4.10	1.04	81.90
21. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น	382	184	126	98	10	4.04	1.11	80.75
22. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)	596	72	112	20	0	4.56	0.82	91.10
23. การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC	406	148	118	104	24	4.01	1.20	80.20
เฉลี่ย	446	178	115	54	8	4.26	0.95	85.28

ความหมาย 1 = ไม่พอใจมาก, 2 = ไม่พอใจ, 3 = เฉยๆ, 4 = พอใจ, 5 = พอใจมาก

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559

3.2.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

ประชากรศึกษา	: ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559
กลุ่มตัวอย่าง	: ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการในสำนักงานเทศบาล
การสุ่มตัวอย่าง	: การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	: แบบสอบถามความพึงพอใจ 400 ชุด โดยแบ่งเป็นดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักปลัดเทศบาล งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 100 ชุด 2. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานบริการศูนย์สาธารณสุข จำนวน 100 ชุด 3. สำนักสวัสดิการสังคม งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอ็ดส์ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ จำนวน 100 ชุด 4. สำนักการช่างฝ่ายควบคุม งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร จำนวน 100 ชุด
ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	: วันที่ 1 สิงหาคม 2559 - 25 สิงหาคม 2559 รวมระยะเวลา 25 วัน
สถิติที่ใช้การวิเคราะห์	: ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

3.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น
ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

	สำนัก ปลัดเทศบาล	สำนักสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	สำนัก สวัสดิการสังคม	สำนัก การช่างฝ่ายควบคุม
เพศ				
ชาย	48	37	36	63
หญิง	52	63	64	37
สถานะ				
ประชาชนทั่วไป	77	60	91	61
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	10	11	7	17
หน่วยงานของรัฐ	9	21	2	17
หน่วยงานเอกชน	4	8	-	5
อายุ				
15-24 ปี	7	3	5	3
25-34 ปี	14	16	6	47
35-44 ปี	16	38	8	36
45-54 ปี	38	43	3	11
55-64 ปี	13	-	75	3
มากกว่า 65 ปี	12	-	3	-
การศึกษา				
ต่ำกว่าประถมศึกษา	13	30	34	23
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	51	17	51	76
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	36	53	15	1
อาชีพ				
นักเรียน/นักศึกษา	4	6	2	9
รับจ้างทั่วไป	19	37	27	2
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	48	19	34	32
พนักงานเอกชน	4	10	8	20
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2	1	1
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	8	23	8	33
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	6	3	19	3
เกษียณ	9	-	1	-
รายได้ต่อเดือน				
น้อยกว่า 10000 บาท	41	43	71	12
10001-30000 บาท	49	44	25	55
30001-50000 บาท	8	9	3	15
มากกว่า 50000 บาท	2	4	1	18

ตารางที่ 10 ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	63	37	0	0	0	4.63	0.49	92.6
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	53	47	0	0	0	4.53	0.50	90.6
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	50	50	0	0	0	4.50	0.50	90.0
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	61	38	1	0	0	4.60	0.51	92.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	65	31	4	0	0	4.61	0.57	92.2
ช่องทางการให้บริการ								
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online	43	52	5	0	0	4.38	0.58	87.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68	28	4	0	0	4.64	0.56	92.8
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้	69	28	3	0	0	4.66	0.54	93.2
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	74	26	0	0	0	4.74	0.44	94.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	62	35	3	0	0	4.59	0.55	91.8
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	48	41	8	3	0	4.34	0.76	86.8
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	55	45	0	0	0	4.55	0.50	91.0
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	55	39	6	0	0	4.49	0.61	89.8
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	68	29	3	0	0	4.65	0.54	93.0
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	75	25	0	0	0	4.75	0.44	95.0
เฉลี่ย						4.58	0.54	91.5

ความหมาย 1 = ไม่พอใจมาก, 2 = ไม่พอใจ, 3 = เฉยๆ, 4 = พอใจ, 5 = พอใจมาก

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 11 ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	14	83	3	0	0	4.11	0.40	82.2
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	10	87	3	0	0	4.07	0.36	81.4
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	85	5	0	0	4.05	0.39	81.0
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	5	86	9	0	0	3.96	0.37	79.2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	10	79	11	0	0	3.99	0.46	79.8
ช่องทางการให้บริการ								
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online	8	72	20	0	0	3.88	0.52	77.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	14	76	10	0	0	4.04	0.49	80.8
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้	13	78	9	0	0	4.04	0.47	80.8
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	12	82	6	0	0	4.06	0.42	81.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	21	71	8	0	0	4.13	0.53	82.6
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	13	67	20	0	0	3.93	0.57	78.6
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	9	77	11	3	0	3.89	0.68	77.8
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	18	67	12	3	0	3.97	0.76	79.4
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	13	74	13	0	0	4.00	0.51	80.0
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	11	78	11	0	0	4.00	0.47	80.0
เฉลี่ย						4.01	0.49	80.2

ความหมาย 1 = ไม่พอใจมาก, 2 = ไม่พอใจ, 3 = เฉยๆ, 4 = พอใจ, 5 = พอใจมาก

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 12 ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี
ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	72	28	0	0	0	4.72	0.45	94.4
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	64	35	1	0	0	4.63	0.51	92.6
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	76	23	1	0	0	4.75	0.46	95.0
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	69	29	2	0	0	4.67	0.51	93.4
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	62	35	3	0	0	4.59	0.55	91.8
ช่องทางการให้บริการ								
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online	42	37	21	0	0	4.21	0.77	84.2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71	28	1	0	0	4.70	0.48	94.0
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้	66	34	0	0	0	4.66	0.48	93.2
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	64	36	0	0	0	4.64	0.48	92.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	55	40	5	0	0	4.50	0.59	90.0
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	45	40	15	0	0	4.30	0.72	86.0
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	65	31	4	0	0	4.61	0.57	92.2
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	53	46	1	0	0	4.52	0.52	90.4
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	51	49	0	0	0	4.51	0.50	90.2
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	62	37	1	0	0	4.61	0.51	92.2
เฉลี่ย						4.57	0.54	91.5

ความหมาย 1 = ไม่พอใจมาก, 2 = ไม่พอใจ, 3 = เฉยๆ, 4 = พอใจ, 5 = พอใจมาก

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 13 ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร
หรือรื้อถอนอาคาร สำนักงานช่างฝ่ายควบคุม

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	75	22	3	0	0	4.72	0.51	94.4
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	74	26	0	0	0	4.74	0.44	94.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	68	32	0	0	0	4.68	0.47	93.6
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	63	24	13	0	0	4.50	0.72	90.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	66	33	1	0	0	4.65	0.50	93.0
ช่องทางการให้บริการ								
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online	14	47	39	0	0	3.75	0.69	75.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	14	0	0	0	4.86	0.35	97.2
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้	85	15	0	0	0	4.85	0.36	97.0
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	85	15	0	0	0	4.85	0.36	97.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	51	36	7	6	0	4.32	0.85	86.4
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น	38	37	19	6	0	4.07	0.90	81.4
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	53	31	16	0	0	4.37	0.75	87.4
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	52	38	10	0	0	4.42	0.67	88.4
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	36	50	14	0	0	4.22	0.68	84.4
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	56	44	0	0	0	4.56	0.50	91.2
เฉลี่ย						4.50	0.58	90.1

ความหมาย 1 = ไม่พอใจมาก, 2 = ไม่พอใจ, 3 = เฉยๆ, 4 = พอใจ, 5 = พอใจมาก

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการโดยใช้มาตรฐานตัวชี้วัดจากทางเทศบาลนครขอนแก่นเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ได้ดังนี้

- มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน
- ช่วงร้อยละ 60-80 จัดว่า มีการจัดการค่อนข้างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา
- ต่ำกว่าร้อยละ 60 จัดว่า มีการจัดการไม่ดี ถือว่า ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานและควรได้รับการปรับปรุง

ส่วนที่ 2 การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการโดยใช้วิธีการแปรผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ต Likert Scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจระดับมากที่สุด	(พอใจมาก)
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจระดับมาก	(พอใจ)
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจระดับปานกลาง	(เฉยๆ)
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อย	(ไม่พอใจ)
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด	(ไม่พอใจมาก)

ส่วนที่ 3 แนวทางการประเมิน คะแนนและตัวชี้วัด

สูตรการคำนวณ
$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนน

$\sum xi$ = ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน

n = จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน

หลักการคิดคะแนน จากค่าเฉลี่ยร้อยละ มีดังนี้

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์ให้คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 50	0

4.1 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

ตารางที่ 14 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

หัวข้อประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนครขอนแก่น	80.9	4.04	พอใจ
2. ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	83.5	4.17	พอใจ
3. ประชาชนมีโอกาสได้บริหารและจัดการชุมชนของตนเอง	89.0	4.45	พอใจมาก
4. มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี	88.6	4.43	พอใจมาก
5. การดูแลและปรับปรุงถนน	91.6	4.58	พอใจมาก
6. การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้	88.5	4.43	พอใจมาก
7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น	90.7	4.54	พอใจมาก
8. การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง	88.1	4.40	พอใจมาก
9. การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย	89.8	4.49	พอใจมาก
10. การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน	85.8	4.29	พอใจมาก
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	86.8	4.34	พอใจมาก
12. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	82.8	4.14	พอใจ
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม	83.4	4.17	พอใจ
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)	82.8	4.14	พอใจ
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	78.9	3.94	พอใจ
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร	80.5	4.03	พอใจ
17. การดูแลผู้สูงอายุ	89.8	4.49	พอใจมาก
18. การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน	79.4	3.97	พอใจ
19. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน	86.7	4.34	พอใจมาก
20. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	81.9	4.10	พอใจ
21. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น	80.8	4.04	พอใจ
22. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ	91.1	4.56	พอใจมาก
23. การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC	80.2	4.01	พอใจ
เฉลี่ย	85.3	4.26	พอใจมาก

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง 800 คน ได้ข้อสรุปดังนี้

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

มี 21 หัวข้อ ที่ผ่านเกณฑ์ มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 85.3 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

มี 12 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก

มี 11 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 - 4.20 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจ

ในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.26 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจมาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่นประจำปี 2559

ข้อเสนอแนะ	ความเห็น (ความถี่)
ด้านสิ่งแวดล้อม	
1. อยากให้แก้ไขปัญหาเรื่องการทิ้งขยะไม่เป็นระเบียบ แอบทิ้งขยะตามจุดต่างๆ ที่เทศบาลไม่ได้จัดให้	45
2. อยากให้แก้ไขปัญหาด้านมลพิษ เช่นกลิ่นขยะ และรถมีควันดำตามท้องถนน	41
3. อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง และท่อระบายน้ำอุดตัน	18
ด้านจราจร	
1. อยากให้แก้ไขปัญหารถติดให้มากขึ้นกว่านี้	101
2. เข้มงวดกับปัญหาการทำผิดกฎจราจรซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุ โดยเฉพาะฝ่าไฟแดงและย้อนศร	43
3. ปัญหาระยะเวลาของ ไฟแดง-ไฟเขียว ไม่สัมพันธ์กับปริมาณรถ ทำให้เกิดการสะสมของรถและรถติด	25
4. แก้ไขปัญหาการจอดรถซ้อนคันในจุดที่มีการจราจรคับขัน	56
5. ลดการตั้งด่านมาแล้วซ้ำ และตรวจรถจักรยานยนต์กลางสี่แยกและบริเวณจราจรคับขัน	15
ด้านเศรษฐกิจ/สังคม	
1. ปัญหายาเสพติดยังคงมีมากอยู่โดยเฉพาะในหมู่เด็กวัยรุ่น และเด็กนักเรียน	33
2. อยากให้แก้ปัญหายาขโมยและโจรกรรม ทำร้ายร่างกายและชิงทรัพย์ ให้ดีกว่านี้	38
3. การแก้ไขปัญหา การโจรกรรมรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ ควรทำได้ดีกว่านี้	20
4. ตรวจสอบสถานที่/แหล่งการพนัน เช่นโต๊ะบอล บ่อนการพนัน ร้านการพนันออนไลน์รูปแบบต่างๆ เพราะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการ ขโมย ปล้น จี้ ชิงทรัพย์ และทำร้ายร่างกายตามมา	17
5. การแก้ปัญหาย้ายแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ) น้ำประปาไม่ไหล อยากให้แก้ไขให้เร็วกว่านี้	15
6. ความสว่างไม่เพียงพอ เช่น บริเวณบึงแก่นนคร	8
7. สภาพฟุตบอลในเขตเมืองขำรูด รวมทั้งจุดที่มีการรื้อเพื่อทำท่อระบายน้ำ	7
8. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น ยังไม่ดีพอ และยังไม่ทั่วถึง เพราะไม่รู้ว่าเป็นโครงการอะไร ส่งเสริมอย่างไร	12

4.2 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

ตารางที่ 15 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	92.6	4.63	พอใจมาก
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	90.6	4.53	พอใจมาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	90.0	4.50	พอใจมาก
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	92.0	4.60	พอใจมาก
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92.2	4.61	พอใจมาก
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online	87.6	4.38	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.8	4.64	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้	93.2	4.66	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	94.8	4.74	พอใจมาก
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	91.8	4.59	พอใจมาก
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย บริการ เป็นต้น	86.8	4.34	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	91.0	4.55	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	89.8	4.49	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	93.0	4.65	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	95.0	4.75	พอใจมาก
เฉลี่ย	91.5	4.58	พอใจมาก

จากตารางที่ 15 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยแบ่งออกมา 100 ตัวอย่าง สำหรับงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล ได้ข้อสรุปดังนี้

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อ ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 91.5 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.58 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจมาก

ตารางที่ 16 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	82.2	4.11	พอใจ	
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	81.4	4.07	พอใจ	
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	81.0	4.05	พอใจ	
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	79.2	3.96	พอใจ	
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79.8	3.99	พอใจ	
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online	77.6	3.88	พอใจ	
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80.8	4.04	พอใจ	
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้	80.8	4.04	พอใจ	
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	81.2	4.06	พอใจ	
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	82.6	4.13	พอใจ	
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย บริการ เป็นต้น	78.6	3.93	พอใจ	
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77.8	3.89	พอใจ	
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	79.4	3.97	พอใจ	
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	80.0	4.00	พอใจ	
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	80.0	4.00	พอใจ	
	เฉลี่ย	80.2	4.01	พอใจ

จากตารางที่ 16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยแบ่งออกมา 100 ตัวอย่าง งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ได้ข้อสรุปดังนี้

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

มี 9 หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

มี 6 หัวข้อที่อยู่ในช่วงร้อยละ 60-80 จัดว่า มีการจัดการค่อนข้างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา

โดยในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 80.2 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 - 4.20 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจ

ในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.01 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจ

ตารางที่ 17 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี
ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	94.4	4.72	พอใจมาก	
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	92.6	4.63	พอใจมาก	
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95.0	4.75	พอใจมาก	
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	93.4	4.67	พอใจมาก	
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91.8	4.59	พอใจมาก	
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online	84.2	4.21	พอใจมาก	
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.0	4.70	พอใจมาก	
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้	93.2	4.66	พอใจมาก	
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	92.8	4.64	พอใจมาก	
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	90.0	4.50	พอใจมาก	
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย บริการ เป็นต้น	86.0	4.30	พอใจมาก	
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	92.2	4.61	พอใจมาก	
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	90.4	4.52	พอใจมาก	
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	90.2	4.51	พอใจมาก	
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	92.2	4.61	พอใจมาก	
	เฉลี่ย	91.5	4.57	พอใจมาก

จากตารางที่ 17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยแบ่งออกมา 100 ตัวอย่าง สำหรับของงานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม ได้ข้อสรุปดังนี้

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อที่ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 91.5 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก

ในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.57 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจมาก

ตารางที่ 18 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร สำนักงานช่างฝ่ายควบคุม

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	94.4	4.72	พอใจมาก	
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	94.8	4.74	พอใจมาก	
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.6	4.68	พอใจมาก	
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	90.0	4.50	พอใจมาก	
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93.0	4.65	พอใจมาก	
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online	75.0	3.75	พอใจ	
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.2	4.86	พอใจมาก	
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้	97.0	4.85	พอใจมาก	
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	97.0	4.85	พอใจมาก	
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	86.4	4.32	พอใจมาก	
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย บริการ เป็นต้น	81.4	4.07	พอใจ	
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87.4	4.37	พอใจมาก	
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	88.4	4.42	พอใจมาก	
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	84.4	4.22	พอใจมาก	
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	91.2	4.56	พอใจมาก	
	เฉลี่ย	90.1	4.50	พอใจมาก

จากตารางที่ 18 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง 800 คน โดยแบ่งออกมา 200 ตัวอย่าง สำหรับการขอมีบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักปลัดเทศบาล ได้ข้อสรุปดังนี้

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

มี 14 หัวข้อที่ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

มี 1 หัวข้อที่อยู่ในช่วงร้อยละ 60-80 จัดว่า มีการจัดการค่อนข้างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา

ในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 90.1 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

มี 13 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก

มี 2 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 - 4.20 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจ

ในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.50 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจมาก

4.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ

4.3.1 สัดส่วนจำนวนของผู้มารับบริการจำแนกตามสถานะ

ตารางที่ 19 ร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามสถานะ

สถานะ	สำนัก	สำนัก	สำนัก	สำนัก
	ปลัดเทศบาล	สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	สวัสดิการสังคม	การช่างฝ่ายควบคุม
	จำนวน / ร้อยละ	จำนวน / ร้อยละ	จำนวน / ร้อยละ	จำนวน / ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	77	60	91	61
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	10	11	7	17
หน่วยงานของรัฐ	9	21	2	17
หน่วยงานเอกชน	4	8	-	5
รวม	100	100	100	100

จากตารางที่ 19 ผลของการเก็บตัวอย่างจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จำแนกเป็นสัดส่วนสถานะที่มาของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล โดยภาพรวมแล้วในแต่ละแผนก จะมีประชาชนทั่วไปมาขอใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่รัฐ

4.3.2 ความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามสถานะ

ตารางที่ 20 ร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามสถานะ

ด้านการบริการ	ประชาชน	เจ้าหน้าที่	หน่วยงาน	หน่วยงาน
	ทั่วไป	ของรัฐ	ของรัฐ	เอกชน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	90.02	90.93	87.27	88.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	81.25	81.33	79.18	83.53
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.05	92.89	90.61	91.76
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.67	85.78	84.83	83.14
เฉลี่ย	87.50	87.73	85.47	86.61

จากตารางที่ 20 ความพึงพอใจของประชาชน มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 91.05 อันดับสองเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.02 อันดับสามเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.67 และอันดับที่สี่เป็น ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 81.25 ซึ่งทั้งหมดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน สำหรับการให้บริการในสำนักงานเทศบาล คือ ในแผนกที่มีผู้มาใช้บริการมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก อยากให้ทางเทศบาลนั้น เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และช่องบริการ รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ อย่างละเอียด และนอกจากนี้ในแผนกที่มีผู้สูงอายุมาขอใช้บริการจำนวนมาก เช่น งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม อยากให้เพิ่มความสะดวกสบายในการรอรับบริการ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ความช่วยเหลือในขั้นตอนการให้บริการ ให้เพิ่มขึ้นมากเป็นพิเศษ “อายุมาแล้ว เดินเหินไม่ค่อยสะดวก หูตาไม่ดี บางทีอธิบายมาก็ไม่เข้าใจ”

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 92.89 อันดับสองเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.93 อันดับสามเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.78 และอันดับที่สี่เป็น ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 81.33 ซึ่งทั้งหมดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ความพึงพอใจของหน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 90.61 อันดับสองเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.27 อันดับสามเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.83 ซึ่งทั้งหมดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการนั้น มีค่าร้อยละ 79.18 ซึ่งอยู่ในช่วงร้อยละ 60-80 จัดว่า มีการจัดการค่อนข้างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา

ความพึงพอใจของหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 91.76 อันดับสองเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.00 อันดับสามเป็น ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 83.53 และอันดับสี่เป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 83.14 ซึ่งทั้งหมดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

4.4 สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น สามารถสรุปเป็นคะแนนได้ดังนี้

1. งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.5
2. งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 80.2
3. งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.5
4. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร สำนักการช่าง ฝ่ายควบคุมความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.1

$$\text{จากสูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\text{จะได้} \quad \bar{X} = \frac{91.5 + 80.2 + 91.5 + 90.1}{4}$$

$$\bar{X} = 88.33$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 8 \text{ คะแนน}$$

สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = 88.33$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 8 \text{ คะแนน}$$

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ = มีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

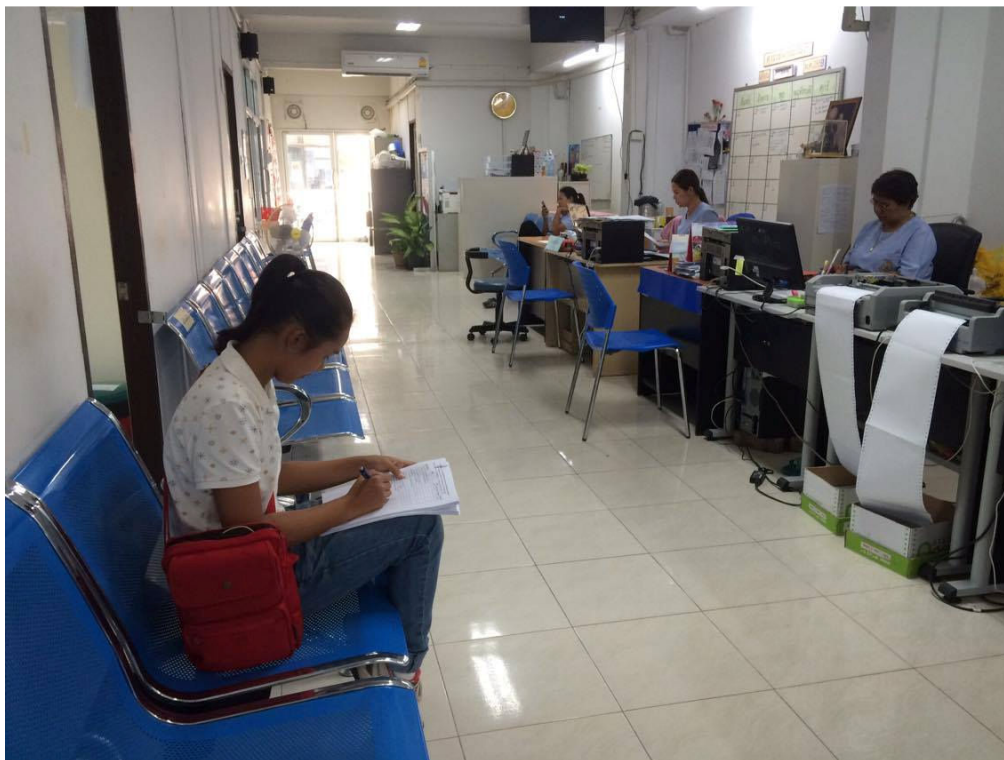
การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ = พอใจมาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการในสำนักงาน
เทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2559

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ความเห็น (ความถี่)
งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล	
1. อยากให้ช่วยแก้ไขปัญหาที่ไปร้องเรียนให้เร็วกว่านี้	7
2. ปัญหาที่ร้องเรียนไปแล้วไม่ได้รับการแก้ไข	2
งานบริการศูนย์สาธารณสุข สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	
1. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ และแนะนำช่องทางในการให้บริการ	15
2. เพิ่มเจ้าหน้าที่ และช่องทางการให้บริการ	12
3. ควรมีเจ้าหน้าที่บอกขั้นตอนในการให้บริการในแต่ละจุด	10
4. ติดป้ายแผนก หรือช่องทางการให้บริการให้ชัดเจนขึ้น	8
5. พนักงานควรแต่งชุดเหมือนกัน ป้ายชื่อใหญ่ขึ้น	3
6. ควรมีจุดบริการน้ำดื่มฟรี	12
7. บุคลากร เพิ่มความยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย เป็นมิตรให้มากขึ้น	6
งานบริการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อเอดส์ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม	
1. มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ และแนะนำช่องทางในการให้บริการ	11
2. เพิ่มเจ้าหน้าที่ และช่องทางการให้บริการ	8
3. ผู้มาใช้บริการส่วนมากมีอายุ อยากรู้จุดนั่งรอมีความสะดวก สบาย และสวยงามกว่านี้	10
4. บุคลากร เพิ่มความยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย เป็นมิตรให้มากขึ้น	7
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร สำนักการช่าง ฝ่ายควบคุม	
1. ต้องการให้มีการพิจารณาการขออนุญาต ให้เร็วขึ้น	10
2. ควรมีเจ้าหน้าที่บอกขั้นตอน ลำดับ และการติดต่อ ในการขออนุญาตอย่างละเอียด	9

ภาคผนวก

รูปภาพการเก็บข้อมูล



รูปภาพการเก็บข้อมูล



ผู้จัดทำ

นายอิมรอน โส๊ะสัน

ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สังกัด : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติการศึกษา :

ศศ.บ. (ภาษาอาหรับและอิสลามศึกษา) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ศศ.ม. (สังคมวิทยาการพัฒนา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู (ปว.ค.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Certificate, International Young Imam Course (Leadership Course), issued by International Islamic, University Malaysia-IIUM & Regional Islamic Da'Wah Council of Southeast Asia and the Pacific-RISEAP

M.A. (Conflict Analysis and Management) Royal Roads University, Canada

สถานที่ติดต่อ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เบอร์โทรติดต่อ : 086 851 3528

นายกฤษฎาพร สิ้นชัย

ตำแหน่ง : นักวิจัย

ประวัติการศึกษา :

Graduated Master of Science (Agronomy) February 21, 2012 Khon Kaen University

Graduated Bachelor of Science (Agriculture) April 1, 2002 Khon Kaen University

ประวัติการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง :

ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดงานของเทศบาลนครขอนแก่น และวิเคราะห์เงินสะพัดที่เกิดขึ้นจากการจัดงาน ดังนี้

- งานมหกรรมหนังสือ อีสานบุคแฟร์ 2557 (I-SAN Book Fair 2014) ประจำปี 2557

- งานออกพรรษา ใต้ประทีป บูชาพุทธกตัญญู ประจำปี 2557

- งานสมโภชศาลเจ้าปู่เจ้าอ่าวกง-ม่า ประจำปี 2557

- งานมหัศจรรย์พรรณไม้นานาชาติ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2557

- งานขอนแก่นเคาท์ดาวน์ 2557 (Khon Kaen Rock Party Countdown 2015)

- งานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ประจำปี 2558

- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น 2558

- งานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ประจำปี 2559

- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น 2559

สถานที่ติดต่อ : 99 หมู่ 5 ต.หนองบัว อ.เมืองอุดรธานี จ.อุดรธานี 41000

เบอร์โทรติดต่อ : 094 039 6661

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ประจำปี 2559

คำชี้แจง โปรดให้ความเห็นท่านโดยวงกลมตัวเลขในแต่ละข้อที่แสดงถึงความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่นในแต่ละด้านดังนี้

ประเด็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ มาก
1. ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนครขอนแก่น					
2. ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น					
3. ประชาชนมีโอกาสได้บริหารและจัดการชุมชนของตนเอง					
4. มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี					
5. การดูแลและปรับปรุงถนน					
6. การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้					
7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น					
8. การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง					
9. การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย					
10. การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน					
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน					
12. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น					
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม					
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)					
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน					
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร					
17. การดูแลผู้สูงอายุ					
18. การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน					
19. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน					
20. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ					
21. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น					
22. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)					
23. การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนAEC					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

17. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

18. อายุ

1. 15-24 ปี 2. 25-34 ปี 3. 35-44 ปี
 4. 45-54 ปี 5. 55-64 ปี 6. มากกว่า 65 ปี

19. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. 3.ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

20. กลุ่มบุคคล/อาชีพ

1. เกษตรกร 2. รับจ้าง 3. นักเรียน/นักศึกษา
 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ 6. เกษียณ

21. รายได้ของท่าน/เดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-30,000 บาท
 3. 30,001-50,000 บาท 4. 50,000 ขึ้นไป

22. ท่านพักอาศัยในชุมชน.....

✧ ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ✧

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

ประเด็น	พอใจ มาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
ช่องทางการให้บริการ					
6. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ อาทิเช่น Facebook website สื่อ social online					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ เป็นต้น					
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม					

ข้อมูลทั่วไปของท่าน

16. เพศ ชาย หญิง อายุ.....ปี
17. สถานะ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน
18. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
19. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร
พนักงานเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ/พนักงานราชการ
แม่บ้าน/พ่อบ้าน เกษียณ
20. รายได้ของท่าน/เดือน น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001 -30,000 บาท
30,001-50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท
21. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....