



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการ เทศบาลนครขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ 2563

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอ็มอัมธรรม

ดร.วีระกุล ชายผา

นายจักรกฤษ กมูทมาศ

นายกฤษฎาพร สิ้นชัย

นางสาวกมลชนก ชมภูพันธ์ุ์

นางสาวศยามินทร์ จันทะคัต

นางสาวกฤตยาณี ศรีพิมสอ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตุลาคม 2563

คำนำ

เทศบาลนครขอนแก่นเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชน ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งทางเทศบาลได้ตระหนักถึงการให้บริการที่ดี จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือเพื่อนำมาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในส่วนที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะมา การสำรวจและประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ศึกษาจากประชาชนผู้รับบริการในเทศบาลนครขอนแก่น โดยมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาจะสะท้อนผลการบริหารจัดการ และการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นโดยตรง เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ความต้องการ สภาพปัญหาต่าง ๆ หลังจากนั้นนำมาสรุปและนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางานด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากการให้การสนับสนุนและความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลและประชาชนผู้มารับบริการในเทศบาลนครขอนแก่นทุกท่าน โดยได้อำนวยความสะดวกในการสำรวจและเสียสละเวลาตอบแบบประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	3
1.6 ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาล	4
บทที่ 2 วิธีดำเนินการศึกษา	8
2.1 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	8
2.2 วิธีการดำเนินการ การศึกษา	8
2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
2.4 หลักเกณฑ์การแปลผล	10
2.5 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร	12
2.6 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	13
2.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
2.8 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 3 ผลการศึกษา	15
ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2563	15
บทที่ 4 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	21
4.1 หลักเกณฑ์การแปลผล	21
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	22
4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	26
4.4 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	26
4.5 สรุปวิจารณ์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา.....	27
ภาคผนวก	28
บรรณานุกรม	29
คณะผู้จัดทำ	30
ประวัติผู้จัดทำ.....	30
ตัวอย่างแบบสอบถาม	39
ภาพ	40

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 1	4
ตารางที่ 2	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 2	5
ตารางที่ 3	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3	6
ตารางที่ 4	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 4	7
ตารางที่ 5	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร.....	12
ตารางที่ 6	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น.....	16
ตารางที่ 7	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงาน เลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล	17
ตารางที่ 8	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล.....	18
ตารางที่ 9	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกัน และควบคุม โรค สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	19
ตารางที่ 10	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนา รายได้ สำนักงานคลัง	20
ตารางที่ 11	การแปลผลค่าเฉลี่ยของงาน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการ นายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล.....	22
ตารางที่ 12	การแปลผลค่าเฉลี่ยของงาน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล.....	23
ตารางที่ 13	การแปลผลค่าเฉลี่ยของงาน การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนักงาน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	24
ตารางที่ 14	การแปลผลค่าเฉลี่ยของงาน การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักงาน คลัง	25
ตารางที่ 15	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	26

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนในแต่ละเขตสามารถเลือกผู้บริหารของท้องถิ่นของตนเองได้ และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการที่ถ่ายโอนมาให้กับท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานต่อการพัฒนาในระดับประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากกว่าหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

เทศบาลนครขอนแก่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง ที่ทำหน้าที่บริการประชาชน มีเนื้อที่การปกครองจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวน 110,612 คน โดยมีจำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปคือ 89,492 คน (เทศบาลนครขอนแก่น, 2563) วิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” และมีพันธกิจในการพัฒนาเมือง ดังนี้

- พันธกิจที่ 1 พัฒนาศักยภาพนครขอนแก่นเพื่อเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม
- พันธกิจที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมให้เป็นนครที่น่าอยู่ในระดับสากล
- พันธกิจที่ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคมให้เป็นสังคมที่เอื้ออาหารและพร้อมต่อการพัฒนา
- พันธกิจที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารงานท้องถิ่น

โดยเทศบาลนครขอนแก่น ได้นำพันธกิจ ทั้ง 4 ประการ มาจัดเป็นบริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ มุ่งเน้นที่จะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในเขตเทศบาล ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2563 ขึ้น เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และนำไปปรับปรุงระบบบริการของเทศบาล ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพบริการร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

1.2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจงานของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ/ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนามาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาประกอบการตรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ทำการศึกษาสำรวจระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการ ในหน่วยงานเทศบาลนครขอนแก่น 4 งานบริการ คือ

- 1) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
- 3) การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง

1.3.2 จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล อาทิเช่น แบบสอบถาม การใช้โปรแกรมทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ จัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม พร้อมทั้งนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจงานของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ/ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ได้ผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.4.3 นำผลที่ได้จากการสำรวจมาประกอบการตรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.5 ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

เทศบาลนครขอนแก่น ตั้งอยู่ใน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่รวม 46 ตารางกิโลเมตร แบ่งชุมชนเป็น 4 เขต ตามเขตเลือกตั้ง จำนวน 95 ชุมชน โดยแบ่งประเภทของชุมชนได้ ดังนี้

1) **ชุมชนแออัดหรือชุมชนสลัม** คือ ชุมชนที่มีความแออัด มีผู้อยู่อาศัยอย่างหนาแน่นจนก่อให้เกิดมลภาวะแวดล้อมไม่ถูกสุขลักษณะ มีการสร้างบ้านเรือนแบบเรียงบงาย ไม่เป็นระเบียบ สภาพบ้านเรือนทรุดโทรม ขาดความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย มีปัญหาในการถือครองที่ดิน ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง มีการอพยพโยกย้ายอยู่เสมอ มีปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาทางสังคม และปัญหาทางเศรษฐกิจ

2) **ชุมชนเมือง** คือ ชุมชนที่เกิดจากการรวมตัวกันเข้าไปอยู่อาศัยเพื่อธุรกิจการค้าขาย เป็นสังคมใหม่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีการพบปะแลกเปลี่ยนกัน หรือคบหาสมาคมเพื่อผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจมีสภาพความเป็นอยู่ที่มั่นคงมีรายได้แน่นอน มีระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงมีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ดี

3) **ชุมชนกึ่งเมือง** คือ ชุมชนเมืองดั้งเดิมมีลักษณะการอยู่อาศัยแบบเครือญาติ ยึดถือวัฒนธรรมประเพณี ขนบธรรมเนียมปฏิบัติสืบต่อกันมา ประกอบอาชีพ ตามแนวทางของบรรพบุรุษ เช่น อาชีพทางภาคเกษตรเป็นส่วนใหญ่ บวกกับความเจริญของเมืองในระยะต่อมา มีผู้คนจากภายนอกอพยพเข้าไปอยู่อาศัยมากขึ้น เป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่ จึงมีอาชีพที่หลากหลาย ผสมผสานระหว่าง การเกษตร การค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ตามความเหมาะสม มีการปลูกสร้างบ้านเรือนอย่างมั่นคง แข็งแรงถาวรมีที่ดินเป็นของตนเองมีระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ และมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

4) **ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร** คือ ชุมชนที่ประชากรเข้าไปอยู่อาศัยในพื้นที่มีลักษณะอาคารบ้านเรือนที่ถูกจัดสร้างขึ้นอย่างเป็นระเบียบ มีระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณูปการที่ครบถ้วนมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีรายได้ที่แน่นอน

5) **หมู่บ้านหน่วยราชการ** คือ บ้านของข้าราชการและข้าราชการเกษียณอายุราชการ มีการจัดสรรเป็นหมู่บ้าน มีความมั่นคงสวยงาม มีที่ดินเป็นของตนเอง

1.6 ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาล

ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีทั้งหมด 95 ชุมชน แบ่งออกเป็น 4 เขต ดังนี้

ตารางที่ 1 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 1

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
1	โนนชัย 1	กึ่งเมือง	194	1,174
2	โนนชัย 2	กึ่งเมือง	276	1,105
3	โนนชัย 3	กึ่งเมือง	244	717
4	ดอนย่านาง 1	กึ่งเมือง	423	1,092
5	ดอนย่านาง 2	กึ่งเมือง	450	1,650
6	ดอนย่านาง 3	กึ่งเมือง	240	960
7	หลังศูนย์ราชการ 1	กึ่งเมือง	310	1,245
8	หลังศูนย์ราชการ 2	กึ่งเมือง	176	537
9	เทพารักษ์ 1	ชุมชนแออัด	140	569
10	เทพารักษ์ 2	ชุมชนแออัด	128	580
11	เทพารักษ์ 3	ชุมชนแออัด	116	410
12	เทพารักษ์ 4	ชุมชนแออัด	96	369
13	เทพารักษ์ 5	ชุมชนแออัด	120	360
14	พัฒนาเทพารักษ์	ชุมชนแออัด	120	480
15	เจ้าพ่อเกษม	ชุมชนเมือง	287	701
16	เจ้าพ่อทองสุข	ชุมชนเมือง	450	1,450
17	บขส.	ชุมชนเมือง	140	409
รวม			3,910	13,808

ที่มา : สำนักสวัสดิการสังคม (2563)

ตารางที่ 2 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 2

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
1	หนองใหญ่ 1	กึ่งเมือง	360	1,009
2	หนองใหญ่ 2	กึ่งเมือง	336	1,345
3	หนองใหญ่ 3	กึ่งเมือง	575	1,033
4	หนองใหญ่ 4	กึ่งเมือง	115	290
5	ซอยธารทิพย์	กึ่งเมือง	250	1,075
6	บะขาม	กึ่งเมือง	416	1,292
7	ศรีจันทร์ประชาฯ	กึ่งเมือง	323	1,223
8	นาคะประเวศน์	กึ่งเมือง	285	1,292
9	ชัยณรงค์สามัคคี	ชุมชนเมือง	591	1,200
10	คุ้มพระลับ	ชุมชนเมือง	527	2,445
11	หลักเมือง	ชุมชนแออัด	143	628
12	ทุ่งเศรษฐี	หมู่บ้านจัดสรร	273	833
13	มิตรสัมพันธ์ 1	หมู่บ้านจัดสรร	137	598
14	มิตรสัมพันธ์ 2	หมู่บ้านจัดสรร	160	1,100
15	โพธิ์บังลังก์ทอง	หมู่บ้านจัดสรร	380	1,230
16	บ้านพัก ต.ช.ด.	หน่วยราชการ	119	277
17	ทุ่งสร้างพัฒนา	กึ่งเมือง	300	1,800
18	ศิริมงคล	ชุมชนเมือง	435	1,242
19	ศรีจันทร์พัฒนา	ชุมชนเมือง	215	630
20	หน้า ร.พ.ศุูนย์ขอนแก่น	ชุมชนเมือง	706	2,246
21	บ้านเลขที่ 37	หน่วยราชการ	280	420
22	หัวสะพานสัมพันธ์	ชุมชนแออัด	65	290
23	ชลประทาน	หน่วยราชการ	289	1,155
24	เจ้าพ่อขุนภักดี	ชุมชนเมือง	141	564
25	ธนาคร	หมู่บ้านจัดสรร	180	714
26	คุ้มหนองคู	ชุมชนเมือง	415	1,316
27	ศรีจันทร์	ชุมชนเมือง	134	698
28	ตรีเทพนครขอนแก่น	ชุมชนเมือง	131	437
รวม			8,281	28,382

ที่มา : สำนักสวัสดิการสังคม (2563)

ตารางที่ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
1	บ้านตุม	กึ่งเมือง	540	1,956
2	โนนทัน 1	กึ่งเมือง	389	1,548
3	โนนทัน 2	กึ่งเมือง	650	1,770
4	โนนทัน 3	กึ่งเมือง	529	2,164
5	โนนทัน 4	กึ่งเมือง	370	1,172
6	โนนทัน 5	กึ่งเมือง	184	838
7	โนนทัน 6	กึ่งเมือง	426	1,434
8	โนนทัน 7	กึ่งเมือง	427	1,504
9	โนนทัน 8	กึ่งเมือง	282	664
10	โนนทัน 9	กึ่งเมือง	348	673
11	หนองแขวงเมืองเก่า 1	กึ่งเมือง	270	1,100
12	หนองแขวงเมืองเก่า 2	กึ่งเมือง	270	1,100
13	หนองแขวงเมืองเก่า 3	กึ่งเมือง	204	664
14	หนองแขวงเมืองเก่า 4	กึ่งเมือง	203	814
15	หลังสนามกีฬา 1	แออัด	259	2,198
16	หลังสนามกีฬา 2	กึ่งเมือง	179	677
17	วัดกลาง	เมือง	230	2,150
18	คุ้มวัดธาตุ	เมือง	496	2,178
19	แก่นนคร	เมือง	246	957
20	95 ก้าวหน้านคร	หมู่บ้านจัดสรร	136	404
21	โนนหนองวัด 1	กึ่งเมือง	223	950
22	โนนหนองวัด 2	แออัด	207	692
23	โนนหนองวัด 3	เมือง	383	1,487
24	โนนหนองวัด 4	เมือง	380	1,250
25	หนองวัดพัฒนา	เมือง	225	498
26	คุ้มวัดสุวรรณาราม	เมือง	263	1,120
27	การเคหะ	บ้านจัดสรร	260	803
28	เหล่านาดี 12	แออัด	118	351
29	พระนครศรีบริรักษ์	เมือง	286	392
30	พิมานชลร่วมใจพัฒนา	บ้านจัดสรร	157	260
31	กศน.	แออัด+กึ่งเมือง	208	488
รวม			9,348	34,256

ที่มา : สำนักสวัสดิการสังคม (2563)

ตารางที่ 4 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 4

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
1	ศรีฐาน 1	กึ่งเมือง	313	1,518
2	ศรีฐาน 2	กึ่งเมือง	250	1,700
3	ศรีฐาน 3	กึ่งเมือง	250	789
4	ศรีฐาน 4	กึ่งเมือง	110	589
5	เทคโนโลยีฯ	เมือง	210	510
6	สามเหลี่ยม 1	กึ่งเมือง	650	2,590
7	สามเหลี่ยม 2	กึ่งเมือง	350	1,249
8	สามเหลี่ยม 3	กึ่งเมือง	376	1,181
9	สามเหลี่ยม 4	กึ่งเมือง	290	1,130
10	สามเหลี่ยม 5	กึ่งเมือง	592	1,432
11	ไทยสมุทร	บ้านจัดสรร	230	500
12	หนองแวงตราซุ 1	กึ่งเมือง	340	868
13	หนองแวงตราซุ 2	กึ่งเมือง	300	1,120
14	หนองแวงตราซุ 3	กึ่งเมือง	519	1,984
15	หนองแวงตราซุ 4	กึ่งเมือง	100	265
16	คุ้มวัดป่าอตุลยาราม	กึ่งเมือง	434	1,065
17	ตะวันออกใหม่	บ้านจัดสรร	145	454
18	มิตรภาพ	ชุมชนแออัด	100	980
19	ตลาดต้นตาล	ชุมชนเมือง	94	250
รวม			5,653	20,174

ที่มา : สำนักสวัสดิการสังคม (2563)

บทที่ 2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ได้แก่

- 1) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
- 3) การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง

2.1 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

- 2.1.1 ผู้รับบริการหมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น
- 2.1.2 การให้บริการหมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลนครขอนแก่น ตามอำนาจหน้าที่มีกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และตามที่กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด รวมทั้งการให้บริการเคลื่อนที่ ที่ทางเทศบาลนครขอนแก่นดำเนินการ
- 2.1.3 ความพึงพอใจหมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการของการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ใช้วิธีการแปลผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ต Likert Scale แบ่งเป็น 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

2.2 วิธีการดำเนินการ การศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานบริการ ในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น 4 งานบริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในหน่วยงานเทศบาลนครขอนแก่น

เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน, เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ/ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง 4 งานบริการ ด้วยแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 การประเมินความพึงพอใจ โดยการให้คะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1 = ไม่พอใจมาก/ 2 = ไม่พอใจ/ 3 = เฉยๆ/ 4 = พอใจ และ 5 = พอใจมาก และส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนที่ 1 มีข้อความในการให้คะแนน ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)

ช่องทางการให้บริการ

4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ Statistix และ Microsoft Office Excel โดยวิเคราะห์ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (จำนวน), ค่าร้อยละ (%) แสดงผลแยกตาม 4 งานบริการ

2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจงานบริการ 4 งานบริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (จำนวน), ค่าร้อยละ (%), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) คำถามที่ถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ จะแสดงรายละเอียดของข้อเสนอแนะด้วย ความถี่

2.4 หลักเกณฑ์การแปลผล

1) การแปลผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ใช้วิธีการแปลผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ต Likert Scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจในระดับ พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พึงพอใจในระดับ พอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ไม่พอใจมาก

2) การแปลผลร้อยละของความพึงพอใจ ใช้มาตรฐานตัวชี้วัดจากทางเทศบาลนครขอนแก่นเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

- ช่วงร้อยละ 60-80 จัดว่า มีการจัดการค่อนข้างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา

- ต่ำกว่าร้อยละ 60 จัดว่า มีการจัดการไม่ดี ถือว่า ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานและควรได้รับการปรับปรุง

3) แนวทางการประเมิน คะแนนและตัวชี้วัด

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

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนน

$\sum X_i$ = 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

2.5 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 95 ชุมชน จำนวน 96,620 คน (สำนักสถิติการสังคม, 2563) โดยมีแนวทางการศึกษาดังนี้

2.5.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 % ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

หรือดูได้จากตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร

จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่างสำหรับความคลาดเคลื่อนระดับต่าง				
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%
500	476	417	345	278	222
1,000	909	714	526	385	286
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392
50,000	8,333	2,381	1,087	617	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

Taro Yamane (1967)

จากตารางที่ 5 ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวนประชากร 96,620 คน (N) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 399 ตัวอย่าง (n) โดยจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ 4 งานบริการ และประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

2.5.2 การสุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้เข้ารับบริการในแต่ละหน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถาม สุ่มเก็บตัวอย่างผู้มาใช้บริการ) โดยมีดังนี้

- 1) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
- 3) การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง

2.6 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

2.6.1 แบบสอบถามที่ใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในสำนักงานเทศบาล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่ 1 การให้คะแนนความพึงพอใจ ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป และใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับได้แก่ 1=ไม่พอใจมาก, 2=ไม่พอใจ, 3=ปานกลาง, 4=พอใจ, 5=พอใจมาก ดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้คะแนนความพึงพอใจ มีหัวข้อดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)

ช่องทางการให้บริการ

4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป จะเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา, สถานะ, อาชีพ, รายได้ และ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล

ใช้แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ (1) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล (2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล (3) การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (4) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักงานคลัง ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยเตรียมแบบสอบถามไว้ที่ช่องทางสุดท้ายของการเข้ารับบริการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในช่องทางสุดท้ายของงานบริการนั้นๆ ทำหน้าที่มอบแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการกรอกข้อมูล ตั้งแต่ วันที่ 15 พฤษภาคม 2563 จนถึง วันที่ 15 กันยายน 2563

2.8 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยาย ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage, %) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจจะใช้วิธีการแปลผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ต 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)

จำนวนตัวอย่างผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่นที่เก็บได้ ทั้ง 4 งานบริการ มีจำนวน 538 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2563

ระเบียบวิธีการศึกษา

ประชากรศึกษา : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่นประจำปี 2563

กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการในสำนักงานเทศบาล

การสุ่มตัวอย่าง : การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสอบถามความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในแต่ละงาน 4 งานบริการ ดังนี้

- 1) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล
- 3) การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง

ช่วงเวลาเก็บข้อมูล : วันที่ 15 พฤษภาคม 2563 ถึง วันที่ 15 กันยายน 2563

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ : ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

จำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้ใน แต่ละส่วนของการให้บริการ (รวมทั้งหมด 538 ตัวอย่าง)

- 1) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี เก็บได้ 108 ตัวอย่าง
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เก็บได้ 116 ตัวอย่าง
- 3) การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค 190 ตัวอย่าง
- 4) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ เก็บได้ 124 ตัวอย่าง

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

จำนวนตัวอย่าง	การรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์		การป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย		การป้องกันและ ควบคุมโรค		การจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	68	63.0	54	46.6	50	26.3	62	50.0
หญิง	40	37.0	62	53.4	140	73.7	62	50.0
อายุ								
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.0	0	0.0	3	1.6	0	0.0
21-30 ปี	8	7.4	13	11.2	10	5.3	20	16.1
31-40 ปี	8	7.4	25	21.6	10	5.3	44	35.5
41-50 ปี	11	10.2	25	21.6	15	7.9	22	17.7
51-60 ปี	27	25.0	38	32.8	73	38.4	38	30.6
61 ปีขึ้นไป	54	50.0	15	12.9	79	41.6	0	0.0
การศึกษา								
ต่ำกว่าประถมศึกษา	2	1.9	28	24.1	40	21.1	9	7.3
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	72	66.7	48	41.4	112	58.9	30	24.2
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	34	31.5	40	34.5	38	20.0	85	68.5
สถานะ								
ประชาชนทั่วไป	84	77.8	108	93.1	166	87.4	120	96.8
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	14	13.0	2	1.7	16	8.4	4	3.2
หน่วยงานของรัฐ	4	3.7	2	1.7	6	3.2	0	0.0
หน่วยงานเอกชน	6	5.6	4	3.4	2	1.1	0	0.0
อาชีพ								
นักเรียน/นักศึกษา	2	1.9	2	1.7	2	1.1	0	0.0
รับจ้างทั่วไป	16	14.8	46	39.7	54	28.4	16	12.9
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	26	24.1	38	32.8	42	22.1	34	27.4
พนักงานเอกชน	8	7.4	4	3.4	2	1.1	29	23.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.0	4	3.4	0	0.0	20	16.1
ข้าราชการ/พนักงาน	12	11.1	6	5.2	12	6.3	25	20.2
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	10	9.3	6	5.2	70	36.8	0	0.0
เกษียณ	34	31.5	10	8.6	8	4.2	0	0.0
รายได้ต่อเดือน								
น้อยกว่า 10,000 บาท	48	44.4	38	32.8	122	64.2	18	14.5
10,001-30,000 บาท	40	37.0	64	55.2	60	31.6	33	26.6
30,001-50,000 บาท	14	13.0	12	10.3	4	2.1	44	35.5
มากกว่า 50,000 บาท	6	5.6	2	1.7	4	2.1	29	23.4

ตารางที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงาน
เลขาธิการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)				
	1	2	3	4	5
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	0	0	0	46	62
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	0	2	48	58
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	0	0	2	48	58
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	0	0	0	44	64
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	0	0	2	46	60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	0	0	0	36	72
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	0	2	42	64
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	0	0	0	42	66
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	0	0	4	46	58
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0	0	0	52	56
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	0	2	12	42	52
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	2	0	4	38	64
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	0	0	6	40	62
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	0	2	2	46	58
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	0	0	2	38	68

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 108 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ อยู่หน้า 22 ตารางที่ 11

ตารางที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่าย
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)				
	1	2	3	4	5
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	0	0	0	30	86
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	0	0	32	84
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	0	0	4	28	84
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	0	0	0	40	76
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	0	0	0	42	74
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	0	0	0	32	84
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	0	0	34	82
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	0	0	0	32	84
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	0	0	0	34	82
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0	0	0	46	70
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	0	0	2	42	72
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	0	0	0	38	78
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	0	0	2	40	74
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	0	0	2	34	80
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	0	0	0	34	82

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 116 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ อยู่หน้า 23 ตารางที่ 12

ตารางที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกัน และ
ควบคุมโรค สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)				
	1	2	3	4	5
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	0	0	0	76	114
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	0	0	74	116
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	0	0	0	84	106
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	0	0	0	68	122
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	0	0	0	76	114
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	0	0	0	54	136
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	0	0	50	140
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	0	0	0	46	144
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	0	0	2	68	120
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0	0	0	70	120
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	2	0	8	86	94
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	0	0	0	74	116
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	0	0	2	82	106
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	0	0	0	80	110
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	0	0	0	58	132

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 190 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ อยู่หน้า 24 ตารางที่ 13

ตารางที่ 10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่าย
พัฒนารายได้ สำนักงานคลัง

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)				
	1	2	3	4	5
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	0	2	6	16	100
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	2	2	28	92
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	0	0	8	16	100
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	0	2	8	32	82
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	0	2	8	38	76
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	0	0	4	32	88
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0	0	2	34	88
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	0	0	4	34	86
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	0	0	8	36	80
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	0	0	6	24	94
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	0	2	16	16	90
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	0	2	8	40	74
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	0	0	10	36	78
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	0	2	20	34	68
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	0	0	8	24	92

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 124 ตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ อยู่หน้า 25 ตารางที่ 14

4.1 หลักเกณฑ์การแปลผล

ส่วนที่ 1 การแปลผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการโดยใช้วิธีการแปลผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ต Likert Scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจในระดับ พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พึงพอใจในระดับ พอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ไม่พอใจมาก

ส่วนที่ 2 การแปลผลร้อยละของความพึงพอใจ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการโดยใช้มาตรฐานตัวชี้วัดจากทางเทศบาลนครขอนแก่นเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ได้ดังนี้

- มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

- ช่วงร้อยละ 60-80 จัดว่า มีการจัดการค่อนข้างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา

- ต่ำกว่าร้อยละ 60 จัดว่า มีการจัดการไม่ดี ถือว่า ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานและควรได้รับการปรับปรุง

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

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

ตารางที่ 11 การแปลผลค่าเฉลี่ยของงาน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการ

นายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	การแปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.57	0.50	91.48	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.54	90.37	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.52	0.54	90.37	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.59	0.49	91.85	พอใจมาก
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.54	0.54	90.74	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.67	0.47	93.33	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.53	91.48	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.61	0.49	92.22	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ	4.50	0.57	90.00	พอใจมาก
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.52	0.50	90.37	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ที่จอดรถ	4.33	0.75	86.67	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50	0.74	90.00	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.52	0.60	90.37	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.48	0.63	89.63	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.61	0.53	92.22	พอใจมาก
เฉลี่ย	4.54	0.56	90.74	พอใจมาก

หมายเหตุ : จากจำนวนข้อมูล 108 ตัวอย่าง, SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 13 การบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ ข้อ 6.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2 คือ ข้อ 8.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และข้อ 15.ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.61 เท่ากัน ส่วนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 11.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย 4.33

การแปลผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อมีค่าร้อยละมากกว่า ร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการ อย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ตารางที่ 12 การแปลผลค่าเฉลี่ยของงาน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกัน และบรรเทา
สาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	การแปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.74	0.44	94.83	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	0.45	94.48	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.69	0.53	93.79	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.66	0.48	93.10	พอใจมาก
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.64	0.48	92.76	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.72	0.45	94.48	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.46	94.14	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.72	0.45	94.48	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ	4.71	0.46	94.14	พอใจมาก
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.60	0.49	92.07	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ที่จอดรถ	4.60	0.53	92.07	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.67	0.47	93.45	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.62	0.52	92.41	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.67	0.51	93.45	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.71	0.46	94.14	พอใจมาก
เฉลี่ย	4.68	0.48	93.59	พอใจมาก

หมายเหตุ : จากจำนวนข้อมูล 116 ตัวอย่าง, SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 14 การบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ ข้อ 1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.74 อันดับี่ 2 คือ ข้อ 2.ความรวดเร็วในการให้บริการ และข้อ 6.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 เท่ากัน ส่วนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 11.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย 4.60

การแปลผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อมีค่าร้อยละมากกว่า ร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการ
อย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ตารางที่ 13 การแปลผลค่าเฉลี่ยของงาน การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนัก
การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	การแปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.60	0.49	92.00	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	0.49	92.21	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.56	0.50	91.16	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.64	0.48	92.84	พอใจมาก
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.60	0.49	92.00	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.72	0.45	94.32	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.74	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.43	95.16	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ	4.62	0.51	92.42	พอใจมาก
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.63	0.48	92.63	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ที่จอดรถ	4.42	0.68	88.42	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.61	0.49	92.21	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.55	0.52	90.95	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.58	0.50	91.58	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.69	0.46	93.89	พอใจมาก
เฉลี่ย	4.62	0.49	92.44	พอใจมาก

หมายเหตุ : จากจำนวนข้อมูล 190 ตัวอย่าง, SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 15 การบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ ข้อ 8.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 อันดับี่ 2 คือ ข้อ 7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 6.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 เท่ากัน ส่วนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 11.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย 4.42

การแปลผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อมีค่าร้อยละมากกว่า ร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการ อย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ตารางที่ 14 การแปลผลค่าเฉลี่ยของงาน การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนัก
การคลัง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	การแปลผล
ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.73	0.63	94.52	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.59	93.87	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.74	0.57	94.84	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.56	0.69	91.29	พอใจมาก
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.52	0.69	90.32	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.68	0.53	93.55	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.50	93.87	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.66	0.54	93.23	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ	4.58	0.61	91.61	พอใจมาก
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.71	0.55	94.19	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ที่จอดรถ	4.56	0.78	91.29	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50	0.69	90.00	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.55	0.64	90.97	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.35	0.81	87.10	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.68	0.59	93.55	พอใจมาก
เฉลี่ย	4.61	0.63	92.28	พอใจมาก

หมายเหตุ : จากจำนวนข้อมูล 124 ตัวอย่าง, SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 15 การบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับ 1 คือ ข้อ 3.ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) มีค่าเฉลี่ย 4.74 อันดับที่ 2 คือ ข้อ 1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.73 และอันดับที่ 3 คือ ข้อ 10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน ส่วนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 14.ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.35

การแปลผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อมีค่าร้อยละมากกว่า ร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการ
อย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง 538 คน มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

ประเด็น	ความถี่
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	6
เพิ่มช่องชำระเงิน (ภาษี สำนักคลัง)	2
ระบบไม่ดี ให้บริการล่าช้า (ภาษี สำนักคลัง)	2

4.4 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น สามารถสรุปเป็นคะแนนได้ดังนี้

1) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.74

2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.59

3) การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.44

4) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.28

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร} \quad \bar{X} &= \frac{\sum X_i}{n} \\
 \text{จะได้} \quad &= \frac{90.74+93.59+92.44+92.28}{4} \\
 &= 92.26 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 9 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล

ร้อยละของความพึงพอใจ = 92.26

คะแนนที่ได้ = 9 คะแนน

การแปลผลร้อยละของความพึงพอใจ = มีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปลผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ = พอใจมาก

4.8 สรุปวิจารณ์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีจำนวนตัวอย่างประชาชนผู้ที่ใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 538 ตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 56.51 ส่วนเพศชาย จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 43.49 โดยมีผู้มาใช้บริการงาน การป้องกันและควบคุมโรค ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มากที่สุดคือ 190 คน รองลงมาเป็นงานการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง 124 คน และงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัดเทศบาล 116 คน และงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการนายกเทศมนตรี สำนักปลัดเทศบาล 108 คน ซึ่งทุกประเด็นในงานบริการทั้ง 4 งานบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 4.21-5.00 แปลผลได้ในระดับ “พอใจมาก” และค่าร้อยละความพึงพอใจ มีค่ามากกว่าร้อยละ 80 ถือว่ามีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน โดยสรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้งานบริการทั้ง 4 งานบริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.26 และคะแนนที่ได้คือ 9 คะแนน

การจัดการการให้บริการในสำนักงานเทศบาลนั้น มีค่าระดับความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก ในทุกหัวข้อ แต่ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นจุดที่แก้ไขได้ยากด้วยเหตุที่สำนักงานนั้นตั้งอยู่ในตัวเมืองที่มีพื้นที่จำกัด ซึ่งการเปิดสาขาให้บริการเพิ่มเติมตามสถานที่ต่างๆ ก็สามารถช่วยได้ แต่ที่จะมีประสิทธิภาพที่สุด คือการให้บริการทางออนไลน์ ซึ่งควรเน้นพัฒนาระบบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักและเข้ามาใช้บริการในส่วนนี้ให้มากขึ้น

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

เทศบาลนครขอนแก่น. 2563. แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561-2565 เทศบาลนครขอนแก่น. สำนักทะเบียน
ท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนกันยายน 2563

สำนักสถิติการสังคม. 2563. ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ปี2563. สำนักสถิติการสังคม เทศบาลนคร
ขอนแก่น ปี 2563

Taro Yamane. 1967. Statistics : An Introductory Analysis. 2nd ed. New York :Harper & Row

คณะผู้จัดทำ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอ็มอัมธรรม หัวหน้าโครงการ
2. ดร.วีระกุล ชายผา ที่ปรึกษาโครงการ
3. นายจักรกฤษ กมฺุทมาศ ผู้ช่วยที่ปรึกษาโครงการ
4. นายกฤษฎาพร สินชัย ผู้ช่วยที่ปรึกษาโครงการ และนักวิจัย
5. นางสาวกมลชนก ชมภูพันธ์ ผู้ช่วยนักวิจัย
6. นางสาวศยามินทร์ จันทะคัด ผู้ช่วยนักวิจัย
7. นางสาวกฤตยาณี ศรีพิมสอ ผู้ช่วยนักวิจัย

ประวัติผู้จัดทำ

บุคลากรหลัก : รองศาสตราจารย์สุกัญญา เอ็มอัมธรรม

ตำแหน่ง : หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สังกัด : มหาวิทยาลัยขอนแก่น โทรศัพท์: 043 204537, 081-873 5139 E-mail< sukaim@kku.ac.th >

ประวัติการศึกษา

- มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา กทม. (2515)
- รัฐศาสตร์บัณฑิต (การเมืองการปกครอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2519)
- Master of Public Services Administration (M.P.A), University of Central Missouri, Missouri, USA (2522)
- Doctor of Philosophy in Human Geography, Komazawa University, Tokyo, Japan (2552)

การทำงาน

- Registrar, Resettlement Section, United Nations High Commissioner for the Refugee (UNHCR)ESCAPS, กทม. (2522-2524)
- หัวหน้างานวิเทศสัมพันธ์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2530)
- อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2537)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (2543) รองศาสตราจารย์ (2548)

ตำแหน่งบริหารคณะ/วิชาการ

- หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2543-2548)
- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2548)
- รองคณบดีฝ่ายแผนและสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2553-2555)
- ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (2555-ปัจจุบัน)
- ประธานกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2555 – 2557)
- ผู้อำนวยการสถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น (23 มกราคม 2556 – กันยายน 2558)
- ผู้อำนวยการสถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น (23 มกราคม 2556 – กันยายน 2558)
- หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (21ก.ค. 2557-2561)
- งานวิจัย (หัวหน้าโครงการ) และแหล่งทุน
- การปรับตัวและแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของแรงงานคืนถิ่นที่ถูกเลิกจ้างจากวิกฤตเศรษฐกิจในจังหวัดขอนแก่น (งบประมาณแผ่นดิน 2543).
- ผลกระทบต่อความมั่นคงและการเปลี่ยนแปลงของครอบครัวคนไทยที่ไปทำงานต่างประเทศในจังหวัดขอนแก่น (Catholic Commission for Migrants and Prisoners 2544).
- การสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งของชุมชนอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่มาจากการไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย : กรณีจังหวัดขอนแก่น (สนง.กองทุนเพื่อสังคม 2545).
- ศักยภาพในการประกอบธุรกิจชุมชนเพื่อพัฒนาอาชีพของแรงงานไทยหลังกลับจากการไปทำงานต่างประเทศ (ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2545).
- การศึกษาผลกระทบของการเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าวในจังหวัดขอนแก่น 2546 (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
- การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรแห่งคุณภาพที่โดดเด่น (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2547-2548).
- การย้ายถิ่นไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย: กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานี 2548 (โครงการเมธีวิจัยอาวุโส สกว. เรื่องการเตรียมความพร้อม เพื่อคุ้มครองแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ปีงบประมาณ 2547).
- ผลกระทบจากการไปทำงานต่างประเทศของแรงงานในจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดขอนแก่น 2549.
- ภาวะผู้นำท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2553 (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
- แนวทางการพัฒนาการบริหารการบริการสาธารณะ. 2557. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ความมั่นคงมนุษย์ของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 2558. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ความมั่นคงมนุษย์ของผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น.2559. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- การบริหารความมั่นคงมนุษย์ของสมาชิกสมาคมข้าราชการบำนาญและผู้บริหารจังหวัดขอนแก่น. 2560.

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

(นักวิจัยร่วม)

- สถานการณ์และความต้องการในการพัฒนาวิสัยทัศน์ของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ 2539.
- รูปแบบการพัฒนาการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการจัดการทรัพยากร 2542.
- ผลของกระบวนการพัฒนาศักยภาพแรงงานแบบบูรณาการก่อนการย้ายถิ่นไปทำงานต่างประเทศ 2553. (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

การนำเสนอที่ประชุมระดับชาติ

- สุกัญญา เอ็มอีธรรม. (2543). การบริหารรัฐกิจ: กรอบปฏิบัติที่ต้องทบทวน. การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ จัดโดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สุกัญญา เอ็มอีธรรม. (2554). ภาวะผู้นำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 25-26 พฤศจิกายน. มหาสารคาม.

การนำเสนอที่ประชุมวิชาการนานาชาติ

- Aimimtham, Sukanya.(2002).Impacts of Overseas Out-migration on Family's Stability and Changes in Khon Kaen Province. The International Migration Symposium Funded by UNESCO (June 24,2002), Bangkok.
- Aimimtham, Sukanya.(2004). Developing Tambon Administrative Organization in Khon Kaen towards quality organization by training program. The 7th SEAGA Conference, November 29-30, Khon Kaen.
- Aimimtham, Sukanya. (2005). Thai Laborers Working Abroad: Case study of Udon Thani. International Conference in Transborder Issues in the Greater Mekong Sub-region. June 30 – July 2, Ubon Ratchathani.

- Aimimtham, Sukanya. (2006). An Overview of Overseas Out-Migration and Its Impacts in Rural Northeast, Thailand. The 8th SEAGA Conference: Sustainability and Southeast Asia, November 28- 30, Nanyang Girls High School, Singapore.
- Aimimtham, Sukanya. (2007). The Vulnerability of International Migrants in Rural Areas of Udon Thani and Khon Kaen. The 4th International Conference on Population Geographies, July 10-12, The Chinese University of Hong Kong, Hong Kong.
- Aimimtham, Sukanya. (2007). Overseas Migration Reinforcement in Rural Northeast Thailand. International Federation of Social Science Organizations (IFFSO) Conference Approach in Socio-Cultural Studies: Marginal Group. (October 11-13), Bali.
- Aimimtham, Sukanya. (2008). Changes of Agricultural Production due to Overseas Out-Migration in Rural Northeast Thailand. IRRI Workshop of the ACIAR on Impact of Migration and/or Off-farm Work Employment on Roles of Women in Asian and Australian Mixed Farming Systems (21-22 February), Los Banos.
- Aimimtham, Sukanya. (2009). Impacts of International Migration on Socio-economic Conditions in the Rural Northeast of Thailand. The 5th International Conference on Population Geographies, August 5-9, Dartmouth College, Hanover, USA.
- Aimimtham, Sukanya. (2009). GMS Migrants Labor to Thailand and Human Rights Issues. The 4th GMSARN International Conference 2009 on Energy Security and Climate Change: Problems & Issues in GMS. November 25 – 27, Ha Long City, Vietnam.
- Aimimtham, Sukanya. (2010). Local Governance and Political Participation of the People in Northeastern Thailand. The 5th GMSARN International Conference 2010. November 17-19, Luang Prabang, Lao PDR.
- Aimimtham, Sukanya. (2012). Land Use Movement of Villagers in Ban Baw Kaew, Tambon Thung Pra, Khon San District, Chaiyaphum Province. The 7th GMSARN International Conference 2012 on Green Economy with Energy, Environment & Social Responsibility. December 19-21, Siem Reap, Kingdom of Cambodia.
- Aimimtham, Sukanya. (2014). Agricultural Production Change from Overseas Out-Migration in The Rural Northeast of Thailand. The First Asian Postgraduate Research Conference. January 17, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia.
- Aimimtham, Sukanya. (2014). The Understanding of Thais towards Democracy and Deliberative Democracy. 1st International Conference on Public Administration: Public Affairs in ASEAN Community, Khon Kaen University, August 28-29, Khon Kaen, Thailand.

- Aimimtham, Sukanya. (2014). Dispute from State Project on Water Resource Management: Case of Pong Khun Phet Dam, Chaiyaphoum Province. The International Conference on Peace and Conflict Resolution: Bridging Diversity for Peaceful Coexistence, 15-16 December, KhonKaen, Thailand. Institute for Dispute Resolution, Khon Kaen University, Institute for Peace and Conflict Studies, Jinan University and The Southeast Asian Conflict Studies Network (SEACSN).
- Aimimtham, Sukanya. (2014). Rohingya Migrants to Thailand. 17-18 December. The International Conference on Migration, Security and Development, ARCM, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.
- Aimimtham, Sukanya. (2015). Conditions in Public Services Reform after 2014 Coup: Case of Khon Kaen. The 2nd International Conference on Public Administration: Globalization & New Public Services. August 6-8, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University
- Aimimtham, Sukanya. (2017). Khon Kaen IT and Smart City in the Public management Perspective. Belt and Road Initiative & Greater Mekong Sub-region Cooperation: Lancang Jiang-Mekong River: Rising Smart Corridor. September 1, Empress Hotel. Chiang Mai.

บุคลากรสนับสนุน : ดร.วีระกุล ชายผา

ตำแหน่ง : ที่ปรึกษาและนักวิจัยประจำกลุ่มวิจัยนโยบายสาธารณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อดีตอาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติการศึกษา :

- การศึกษาระดับบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร (ภูมิศาสตร์ - ภาษาอังกฤษ)
- ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การวางแผนและพัฒนานโยบายการศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Ph.D. (Social Science), Magadh University Bihar, India

การทำงาน

- 2519 อาจารย์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พระนคร
- 2523-2545 กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2545-2561 ภาควิชาสังคมศาสตร์ / หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2561 นักวิชาการอิสระ ที่ปรึกษากลุ่มวิจัยนโยบายสาธารณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานวิจัย

- การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น 87 แห่ง 2556
- การศึกษาสถานภาพศักยภาพปัจจุบัน (Existing Status and Potential Study) เชิงพื้นที่กรณีศึกษา : ตำบลหนองแวงโสกพระ อำเภอกงหรา จังหวัดขอนแก่น (2560) งบสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- แนวทางการพัฒนาความพร้อมเพื่อนำนโยบายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ 20 ปี (2560-2579) ไปปฏิบัติ กรณีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในพื้นที่อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู (2560)
- การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2561
- การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

บุคลากรสนับสนุน : อาจารย์ จักรกฤษ กุมุทมาศ

ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สังกัด : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทรศัพท์: 043-202-383 ต่อ 45827, 094-281-6262 E-mail< jackka@kku.ac.th >

ประวัติการศึกษา :

- 2559- M.A. in Democratic Governance and Civil Society, University of Osnabrueck (pending)
- 2561 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครอง), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 2554 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์, เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง), มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การทำงาน

2556 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตำแหน่งบริหารคณะ/วิชาการ

- เลขานุการและกรรมการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต

ผลงานทางวิชาการ

ก. ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ

- จักรกฤษ กุมุทมาศ และ ศุภวรรณ คล่องดำเนินกิจ. (2560). การบริหารปกครองด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับข้อสังเกตกรณีเหมืองแร่โปแตชอาเซียน จังหวัดชัยภูมิ. วารสารการบริหารปกครอง, 6(1), หน้า 151-184. (TCI กลุ่ม 1)

ข. ผลงานวิชาการอื่นๆ เช่น ตำรา บทความ สิทธิบัตร ฯลฯ หนังสือ หรือบทในหนังสือ

บทความวิชาการ

- จักรกฤษ กุมุทมาศ. (2556). การบำเพ็ญตบะของสตรีเพศ หนทางสู่ความสมบูรณ์แห่งตัวตน. Veridian E-journal, 6(3), หน้า 248-262. (TCI กลุ่ม 2)

การนำเสนอที่ประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

- Kamudhamas, J. and Choksuansup, N. (2014). “Return Happiness to the Thais: The attitudes toward 2014 Thailand’s coup d’état in online forum discussion,” in the proceeding of the International Conference on Peace and Conflict Resolution: Bridging Diversity for Peaceful Coexistence, Institute for Dispute Resolution, Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand. pp. 1-13.

- จักรกฤษ กงุทมาศ. (2556). การบริหารปกครองตนเองภายใต้บริบทการกระจายอำนาจของไทย : ข้อเสนอแนะบางประการจากร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเชียงใหม่มหานคร. รายงานการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 14. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 27-28 พฤศจิกายน 2556. หน้า 1062-1075.

- จักรกฤษ กงุทมาศ และ ศุภวรรณ คล่องดำเนินกิจ. (2556). การเมืองเรื่องสิ่งแวดล้อม : ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมใหม่ในกระแสนิยมโลก. รายงานการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 14. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 27-28 พฤศจิกายน 2556. หน้า 303-316.

ค. วิจัยฉบับสมบูรณ์

- จักรกฤษ กงุทมาศ และ ศุภวรรณ คล่องดำเนินกิจ. (2558). พลวัตการเคลื่อนไหวและการมีส่วนร่วมทางการเมืองด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม : ศึกษากรณีเหมืองแร่โปแตชอาเซียน จังหวัดชัยภูมิ. โครงการวิจัยโดยเงินอุดหนุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ 2558 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ง. สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

การเมืองไทย นโยบายและการบริหารการปกครองสาธารณะ

จ. งานวิจัยที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

- หัวหน้าโครงการ “การจัดการปกครองสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ในเมืองอัจฉริยะ: ศึกษากรณีเทศบาลนครขอนแก่นและภาคี”, ได้รับทุนสนับสนุนวิจัยรุ่นใหม่จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562. (กำลังดำเนินการ)

บุคลากรสนับสนุน: นายกฤษฎาพร สิ้นชัย

ตำแหน่ง: นักวิจัย

ประวัติการศึกษา

- Graduated Master of Science (Agronomy) February 21, 2012 KhonKaen University
- Graduated Bachelor of Science (Agriculture) April 1, 2002 KhonKaen University

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

เบอร์โทรติดต่อ: 094-0396661, E-mail: ksdp.sc@gmail.com, FB: กฤษฎาพร สิ้นชัย

ผลงานงานวิจัย/ประวัติการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง

- รายงานการประเมินการจัดงานสวนเรืองแสง 2020 ที่จัดทำขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2563
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานขอนแก่นเคาท์ดาวน์ 2563 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2563
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานมหัศจรรย์พรรณไม้นานาชาติ ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ2562
- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวม และยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2562
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2562
- รายงานการประเมินการจัดงานสวนเรืองแสง 2019 ที่จัดทำขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2562
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานมหัศจรรย์พรรณไม้นานาชาติ ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ2561
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานขอนแก่นเคาท์ดาวน์ 2562 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2562
- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวม และยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2561
- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวม และยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2560
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2559
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ2559
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2558
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ประจำปีงบประมาณ 2558
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานขอนแก่นเคาท์ดาวน์ 2557 KhonKaen Rock Party Countdown 2015 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานมหัศจรรย์พรรณไม้นานาชาติ ครั้งที่ 2 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานสมโภชศาลเจ้าปู่เจ้าทวด-มา ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานออกพรรษา ได้ประทับบูชาพุทธกตัญญู ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานมหกรรมหนังสือ อีสานบุคแฟร์ 2557 (I-SAN Book Fair 2014) ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ2557

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของ
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่
 ให้บริการ ดังนี้



ประชาชนต้องงานบริการเทศบาลนครขอนแก่น
 แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการ

ประเด็น	พอใจ มาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น					
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม					

จากข้อ 1-15 หากท่านตอบ **ไม่พอใจ** หรือ **ไม่พอใจมาก** ในการให้บริการ โปรดระบุสาเหตุ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อมูลทั่วไปของท่าน

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

ภาพ







