



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชน ต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2561

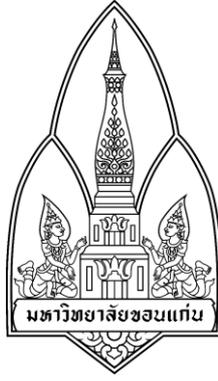
คณะผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอ็มอัมรรวม

ดร.วีระกุล ชายผา

นายกฤษฎาพร สีนชัย





รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการ เทศบาลนครขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ 2561

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอ็มอัมธรรม

ดร.วีระกุล ชายผา

นายกฤษฎาพร สิ้นชัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตุลาคม 2561

คำนำ

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

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากการให้การสนับสนุนและความร่วมมือของประชาชน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่นทุกท่าน โดยได้อำนวยความสะดวกในการสำรวจและเสียสละเวลาตอบแบบประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ผู้จัดทำ

รศ.ดร.สุกัญญา เอ็มอัมธรรม

ดร.วีระกุล ชายผา

นายกฤษฎาพร สิ้นชัย

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 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร	9
2.3 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	11
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 3 ผลการศึกษา	14
3.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2561	14
3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล ต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2561	20
บทที่ 4 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	23
4.1 หลักเกณฑ์การแปรผล	23
4.2 สรุปร้อยละของความพึงพอใจ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	24
4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ	28
4.4 สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ	29
4.5 สรุปร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ยของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น	30
4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง	31
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา	32

สารบัญ

ภาคผนวก	33
รูปภาพการเก็บข้อมูลในสำนักงานเทศบาล	34
คณะผู้จัดทำ	37
ประวัติผู้จัดทำ	37
บรรณานุกรม	45
ตัวอย่างแบบสอบถาม	46

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	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากร	9
ตารางที่ 6	กลุ่มตัวอย่างชุมชนที่คัดเลือกเพื่อใช้ในการศึกษา	10
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	15
ตารางที่ 8	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล	16
ตารางที่ 9	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง	17
ตารางที่ 10	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	18
ตารางที่ 11	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม	19
ตารางที่ 12	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง	21
ตารางที่ 13	ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง	22
ตารางที่ 14	การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล	24
ตารางที่ 15	การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง	25
ตารางที่ 16	การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	26
ตารางที่ 17	การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม	27
ตารางที่ 18	ร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามสถานะ	28
ตารางที่ 19	ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ยของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น	30

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนในแต่ละเขตสามารถเลือกผู้บริหารของท้องถิ่นของตนเองได้ และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการที่ถ่ายโอนมาให้กับท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานต่อการพัฒนาในระดับประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากกว่าหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

เทศบาลนครขอนแก่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง ที่ทำหน้าที่บริการประชาชน มีเนื้อที่การปกครองจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวน 119,031 (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนพฤษภาคม 2561) มีวิสัยทัศน์ขององค์กร 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 2561 ขึ้น เพื่อที่การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และนำไปปรับปรุงระบบบริการของเทศบาล ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพบริการร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1.2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ งานบริการตามภารกิจงานของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ /ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.2.2 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล ที่มีต่อการจัดการบริหารบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- 1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนามาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน
- 1.2.4 เพื่อนำผลการประเมินมาประกอบการตรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

- 1.3.1 ดำเนินการศึกษาในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น
- 1.3.2 จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล อาทิเช่น แบบสอบถาม การใช้โปรแกรมทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์
- 1.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามแผนการวิจัย งานบริการของเทศบาลนครขอนแก่น 4 หน่วยงาน จำนวน 1,000 ตัวอย่าง โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอน การให้บริการ /ช่องทางการให้บริการ /ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ /ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้
 - 1) การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
 - 2) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง
 - 3) การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - 4) การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม
- 1.3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล ที่มีต่อการจัดการบริหารบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 1,000 ตัวอย่าง
- 1.3.5 จัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม พร้อมทั้งนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ได้ผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชน ที่มาใช้บริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4.2 ได้ผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล ที่มีต่อการจัดการบริหารบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น
- 1.4.3 นำผลการศึกษาที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.5 ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

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

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

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

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

4) **ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร** คือ ชุมชนที่ประชากรเข้าไปอยู่อาศัยในพื้นที่มีลักษณะอาคารบ้านเรือนที่ถูกจัดสร้างขึ้นอย่างเป็นระเบียบ มีระบบสาธารณูปโภค 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	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	โนนชัย 1	กึ่งเมือง	194	1,135
2	โนนชัย 2	กึ่งเมือง	276	1,105
3	โนนชัย 3	กึ่งเมือง	160	639
4	ดอนหญ้านาง 1	กึ่งเมือง	383	899
5	ดอนหญ้านาง 2	กึ่งเมือง	420	1,750
6	ดอนหญ้านาง 3	กึ่งเมือง	266	1,074
7	หลังศูนย์ราชการ 1	กึ่งเมือง	305	1,245
8	หลังศูนย์ราชการ 2	กึ่งเมือง	180	730
9	เทพารักษ์ 1	ชุมชนแออัด	190	760
10	เทพารักษ์ 2	ชุมชนแออัด	110	471
11	เทพารักษ์ 3	ชุมชนแออัด	116	410
12	เทพารักษ์ 4	ชุมชนแออัด	100	480
13	เทพารักษ์ 5	ชุมชนแออัด	129	319
14	พัฒนาเทพารักษ์	ชุมชนแออัด	100	423
15	เจ้าพ่อเกษม	ชุมชนเมือง	164	569
16	เจ้าพ่อทองสุข	ชุมชนเมือง	280	1,800
17	บขส.	ชุมชนเมือง	280	1,800
รวม			3,653	15,609

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2561)

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	500	1,560
6	ศรีจันทร์ประชาสร้างสรรค์	กึ่งเมือง	350	1,750
7	นาคะประเวศน์	กึ่งเมือง	300	1,292
8	พระลับ	ชุมชนเมือง	370	2,050
9	ชัยณรงค์สามัคคี	ชุมชนเมือง	269	1,075
10	ธารทิพย์	กึ่งเมือง	329	1,075
11	หน้า ร.พ.ศุภนัยขอนแก่น	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	เจ้าพ่อขุนรักดี	ชุมชนเมือง	141	564
25	ธนาคร	หมู่บ้านจัดสรร	130	362
26	หนองคู	ชุมชนเมือง	560	1,471
27	ศรีจันทร์	ชุมชนเมือง	158	630
28	ตรีเทพนครขอนแก่น	ชุมชนเมือง	131	437
รวม			7,493	27,213

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2561)

ตารางที่ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	บ้านตุม	กึ่งเมือง	289	1,140
2	หนองแขวงเมืองเก่า 1	กึ่งเมือง	470	1,880
3	หนองแขวงเมืองเก่า 2	กึ่งเมือง	184	686
4	หนองแขวงเมืองเก่า 3	กึ่งเมือง	203	708
5	หนองแขวงเมืองเก่า 4	กึ่งเมือง	184	736
6	วัดกลาง	ชุมชนเมือง	260	2,150
7	วัดธาตุ	ชุมชนเมือง	295	1,179
8	หลังสนามกีฬา 1	ชุมชนแออัด	459	2,298
9	หลังสนามกีฬา 2	กึ่งเมือง	150	755
10	แก่นนคร	ชุมชนเมือง	433	1,730
11	กศน.	ชุมชนแออัด+เมือง	208	494
12	โนนหนองวัด 1	กึ่งเมือง	234	950
13	โนนหนองวัด 2	ชุมชนแออัด	205	1,078
14	โนนหนองวัด 3	ชุมชนเมือง	386	1,165
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	1,435
20	โนนทัน 3	กึ่งเมือง	273	1,090
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	เหล่าญาติ 12	ชุมชนแออัด	115	460

ตารางที่ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
29	พระนครศรีบริรักษ์	ชุมชนเมือง	235	623
30	พิมานชลร่วมใจพัฒนา	หมู่บ้านจัดสรร	139	417
31	95 ก้าวหน้านคร	หมู่บ้านจัดสรร	136	365
รวม			8,557	34,785

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2561)

ตารางที่ 4 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 4

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	สามเหลี่ยม 1	กึ่งเมือง	832	3,328
2	สามเหลี่ยม 2	กึ่งเมือง	263	1,050
3	สามเหลี่ยม 3	กึ่งเมือง	254	1,100
4	สามเหลี่ยม 4	กึ่งเมือง	288	1,150
5	สามเหลี่ยม 5	กึ่งเมือง	546	1,431
6	ศรีฐาน 1	กึ่งเมือง	313	1,510
7	ศรีฐาน 2	กึ่งเมือง	294	1,175
8	ศรีฐาน 3	กึ่งเมือง	220	879
9	ศรีฐาน 4	กึ่งเมือง	144	574
10	หนองแวงตราชู 1	กึ่งเมือง	294	1,175
11	หนองแวงตราชู 2	กึ่งเมือง	290	1,160
12	หนองแวงตราชู 3	กึ่งเมือง	253	1,010
13	หนองแวงตราชู 4	กึ่งเมือง	83	335
14	วัดป่าอศุขาราม	กึ่งเมือง	326	1,305
15	ไทยสมุทร	หมู่บ้านจัดสรร	263	1,050
16	เทคโนโลยีภาคฯ	ชุมชนเมือง	150	910
17	ตะวันใหม่	หมู่บ้านจัดสรร	180	720
18	มิตรภาพ	ชุมชนแออัด	136	1,779
19	ตลาดต้นตาล	ชุมชนเมือง	368	625
รวม			5,497	22,266

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2561)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชุมชนที่อยู่ในเขตเทศบาล ต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาล และสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ได้แก่

- 1) การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
- 2) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง
- 3) การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม

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 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

- 2.1.1 ผู้รับบริการหมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น
- 2.1.2 การให้บริการหมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลนครขอนแก่น ตามอำนาจหน้าที่ที่มีกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และตามที่กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด รวมทั้งการให้บริการเคลื่อนที่ ที่ทางเทศบาลนครขอนแก่นดำเนินการ
- 2.1.3 ความพึงพอใจหมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการของการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น 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

2.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 95 ชุมชน โดยมีแนวทางการศึกษาดังนี้

2.2.1 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%
100	99	96	92	86	80
500	476	417	345	278	222
1,000	909	714	526	385	286
2,000	1,667	1,111	714	476	333
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
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)

จากตารางที่ 5 ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และใช้ ผลรวมประชากรทั้ง 4 เขต คือ 99,873 คน (N) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 ตัวอย่าง (n) และเพื่อความครอบคลุมและลดค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ 1,000 ตัวอย่าง โดยเก็บตัวอย่างภายในสำนักงานเทศบาล 1,000 ตัวอย่าง (คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการ 4 หน่วยงาน) และเก็บตัวอย่างในพื้นที่เขตเทศบาล 1,000 ตัวอย่าง (คือ ประชาชนที่อยู่ในชุมชนต่างๆ ทั้ง 4 เขต) รวมทั้งสองส่วนเป็น 2,000 ตัวอย่าง

2.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้เข้ารับบริการในแต่ละหน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถาม 1,000 ชุด เก็บตามสัดส่วนโดยประมาณของผู้มาใช้บริการ (แต่ละสำนักงานมีผู้มาใช้บริการไม่เท่ากัน) โดยมีดังนี้

1. การขอมิบัติประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
2. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง
3. การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
4. การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม

2) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล ใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน Multiple-Stage Sampling โดย

ขั้นที่ 1 Quota Sampling กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละเขตจำนวน 4 เขต

ขั้นที่ 2 Convenience Sampling จับสลาก เลือกชุมชนมา 3 ชุมชน ตามขนาดชุมชนในแต่ละเขต

ขั้นที่ 3 Convenience Sampling กำหนดจำนวนชุดแบบสอบถาม ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละเขตชุมชน ให้ได้ผลรวมเป็น 1,000 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตามสะดวก ดังในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างชุมชนที่คัดเลือกเพื่อใช้ในการศึกษา

เขต	จำนวนประชากร	จำนวนแบบสอบถาม	ชุมชนที่คัดเลือก
1	15,609	156	โนนชัย เทพารักษ์ ดอนหญ้านาง
2	27,213	272	หนองใหญ่ บะขาม พระลับ
3	34,785	349	หนองแขวงเมืองเก่า วัดกลาง หลังสนามกีฬา
4	22,266	223	สามเหลี่ยม ศรีฐาน หนองแขวงตราชู
รวม	99,873	1,000	12 ชุมชน

2.3 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

2.3.1 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. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ช่องทางการให้บริการ

5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

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

2.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่ 1 ด้านบริหารจัดการ และส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป และใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับได้แก่ 1=ไม่พอใจมาก, 2=ไม่พอใจ, 3=ปานกลาง, 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. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร
17. การดูแลผู้สูงอายุ การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน
18. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน
19. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ
20. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น
21. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล

1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ในการให้บริการ 4 แผนก ดังนี้ (1) การขอมิบัติประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล (2) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง (3) การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (4) การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม รวมแบบสอบถามทั้งหมดเป็น 1,000 ชุด ตามสัดส่วนของผู้มาใช้บริการในแต่ละสำนักงาน ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยเตรียมแบบสอบถามไว้ที่ช่องทางสุดท้ายของการเข้ารับบริการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในช่องทางสุดท้ายของงานบริการนั้นๆ ทำหน้าที่มอบแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการกรอกข้อมูล ตั้งแต่ วันที่ 15 พฤษภาคม 2561 จนถึง วันที่ 30 กันยายน 2561

2) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 1,000 ชุด เก็บจากประชาชนในพื้นที่ ที่สุ่มตัวอย่างจาก ตารางที่ 6 ลงเก็บข้อมูลภาคสนามในช่วง วันที่ 1 สิงหาคม 2561 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2561

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยาย ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage, %) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจจะใช้วิธีการแปรผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ต 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 ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2561

3.2.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

- ประชากรศึกษา** : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2561
- กลุ่มตัวอย่าง** : ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการในสำนักงานเทศบาล
- การสุ่มตัวอย่าง** : การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** : แบบสอบถามความพึงพอใจ 1,000 ชุด เก็บตามสัดส่วนโดยประมาณของผู้มาใช้บริการในแต่ละงาน โดยมี 4 งานดังนี้
1. การขอมัติบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
 2. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง
 3. การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 4. การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม
- ช่วงเวลาเก็บข้อมูล** : วันที่ 15 พฤษภาคม 2561 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2561
- สถิติที่ใช้การวิเคราะห์** : ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

3.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

จำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้ใน แต่ละส่วนของการให้บริการ (รวมทั้งหมด 1,000 ตัวอย่าง)

- 1) การขอมัติบัตรประจำตัวประชาชน เก็บได้ 404 ชุด
- 2) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เก็บได้ 192 ชุด
- 3) การขออนุญาตติดตั้งป้าย เก็บได้ 283 ชุด
- 4) การบริการประชาชนตามคำร้อง เก็บได้ 121 ชุด

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

	การขอมิบัตร ประจำตัวประชาชน		การจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน		การขออนุญาตติดตั้ง ป้าย		การบริการประชาชน ตามคำร้อง	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
	ชาย	181	44.80	79	41.15	122	43.11	31
หญิง	223	55.20	113	58.85	161	56.89	90	74.38
อายุ								
น้อยกว่า 21 ปี	78	19.31	9	4.69	-	-	-	-
21-30 ปี	199	49.26	42	21.88	55	19.43	6	4.96
31-40 ปี	45	11.14	70	36.46	118	41.70	4	3.31
41-50 ปี	54	13.37	50	26.04	88	31.10	7	5.79
51-60 ปี	24	5.94	10	5.21	12	4.24	83	68.60
61-70 ปี	4	0.99	8	4.17	10	3.53	16	13.22
มากกว่า 70 ปี	-	-	3	1.56	-	-	5	4.13
การศึกษา								
ต่ำกว่าประถมศึกษา	8	1.98	22	11.46	8	2.83	38	31.40
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	160	39.60	75	39.06	163	57.60	46	38.02
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	236	58.42	95	49.48	112	39.58	37	30.58
สถานะ								
ประชาชนทั่วไป	300	74.26	129	67.19	222	78.45	108	89.26
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	54	13.37	28	14.58	6	2.12	6	4.96
หน่วยงานของรัฐ	9	2.23	22	11.46	38	13.43	2	1.65
หน่วยงานเอกชน	41	10.15	13	6.77	17	6.01	5	4.13
อาชีพ								
นักเรียน/นักศึกษา	159	39.36	23	11.98	5	1.77	-	-
รับจ้างทั่วไป	38	9.41	15	7.81	25	8.83	31	25.62
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	60	14.85	85	44.27	192	67.84	26	21.49
พนักงานเอกชน	66	16.34	12	6.25	21	7.42	15	12.40
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.23	6	3.13	2	0.71	-	-
ข้าราชการ/พนักงาน	58	14.36	40	20.83	34	12.01	6	4.96
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	4	0.99	9	4.69	4	1.41	36	29.75
เกษียณ	10	2.48	2	1.04	-	-	7	5.79
รายได้ต่อเดือน								
น้อยกว่า 10,000 บาท	171	42.33	66	34.38	30	10.60	61	50.41
10,001-30,000 บาท	179	44.31	97	50.52	198	69.96	53	43.80
30,001-50,000 บาท	22	5.45	21	10.94	48	16.96	-	-
มากกว่า 50,000 บาท	32	7.92	8	4.17	7	2.47	7	5.79

ตารางที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	309	95				4.76	0.42	95.30
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	324	75	5			4.79	0.44	95.79
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	278	121	5			4.68	0.49	93.51
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	311	88	5			4.76	0.46	95.15
ช่องทางการให้บริการ								
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	281	113	10			4.67	0.52	93.42
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	276	128				4.68	0.47	93.66
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	321	78	5			4.78	0.44	95.64
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	334	70				4.83	0.38	96.53
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	323	81				4.80	0.40	95.99
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	268	121	10	5		4.61	0.60	92.28
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	299	105				4.74	0.44	94.80
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	306	98				4.76	0.43	95.15
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	305	90	9			4.73	0.49	94.65
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	318	81	5			4.77	0.45	95.50
เฉลี่ย	304	96	7	5		4.74	0.46	94.81

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 404 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนา
รายได้ สำนักงานการคลัง

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	98	91	3			4.49	0.53	89.90
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97	92	3			4.49	0.53	89.79
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	103	83	6			4.51	0.56	90.10
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94	92	6			4.46	0.56	89.17
ช่องทางการให้บริการ								
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	88	98	6			4.43	0.56	88.54
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	86	100	6			4.42	0.55	88.33
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	107	76	9			4.51	0.59	90.21
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	104	82	6			4.51	0.56	90.21
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	100	83	9			4.47	0.59	89.48
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	67	105	18	2		4.23	0.66	84.69
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	69	109	14			4.29	0.59	85.73
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	73	105	14			4.31	0.60	86.15
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	67	107	18			4.26	0.62	85.10
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	77	101	14			4.33	0.61	86.56
เฉลี่ย	88	95	9	2		4.41	0.58	88.14

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 192 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ้ายส่งเสริม
สิ่งแวดล้อม สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	82	198	3			4.28	0.47	85.58
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	58	222	3			4.19	0.42	83.89
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	45	234	4			4.14	0.39	82.90
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	36	232	15			4.07	0.42	81.48
ช่องทางการให้บริการ								
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	46	177	60			3.95	0.61	79.01
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	38	160	85			3.83	0.64	76.68
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	161	14			4.33	0.57	86.64
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	110	160	13			4.34	0.56	86.86
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	54	225	4			4.18	0.42	83.53
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	41	208	27	7		4.00	0.58	80.00
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	46	221	14	2		4.10	0.48	81.98
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	54	214	15			4.14	0.47	82.76
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	58	200	23	2		4.11	0.55	82.19
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	45	236	2			4.15	0.38	83.04
เฉลี่ย	59	203	20	4		4.13	0.50	82.61

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 283 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 11 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคม
สงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	104	17				4.86	0.35	97.19
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	100	21				4.83	0.38	96.53
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	98	23				4.81	0.39	96.20
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	98	23				4.81	0.39	96.20
ช่องทางการให้บริการ								
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	88	33				4.73	0.45	94.55
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	93	28				4.77	0.42	95.37
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	11				4.91	0.29	98.18
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	106	15				4.88	0.33	97.52
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	104	17				4.86	0.35	97.19
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	87	34				4.72	0.45	94.38
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	97	24				4.80	0.40	96.03
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	88	33				4.73	0.45	94.55
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	101	20				4.83	0.37	96.69
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	104	17				4.86	0.35	97.19
เฉลี่ย	98	23				4.81	0.38	96.27

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 121 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล ต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2561

3.1.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

- ประชากรศึกษา** : ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล ต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2561
- กลุ่มตัวอย่าง** : ประชาชนในชุมชนในเขตเทศบาลทั้ง 4 เขต
- การสุ่มตัวอย่าง** : ขั้นที่ 1 Quota Sampling กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ให้สอดคล้องกับสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละเขต ทั้ง 4 เขต
 ขั้นที่ 2 Sample Random Sampling จับสลากเพื่อเลือกชุมชน ในแต่ละเขต เขตละ 3 ชุมชน
 ขั้นที่ 3 Convenience Sampling กำหนดจำนวนชุดแบบสอบถาม ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละเขตชุมชน และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มเลือกตามสะดวก
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** : แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 1,000 ชุด
- ช่วงเวลาเก็บข้อมูล** : วันที่ 1 สิงหาคม 2561 ถึง 15 กันยายน 2561
- สถิติที่ใช้การวิเคราะห์** : ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

3.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	405	40.5
หญิง	595	59.5
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	33	3.3
21-30 ปี	112	11.2
31-40 ปี	241	24.1
41-50 ปี	224	22.4
51-60 ปี	178	17.8
61 ปี ขึ้นไป	212	21.2
การศึกษา		
ประถมศึกษา	243	24.3
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	404	40.4
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	140	14
ปริญญาตรี	186	18.6
สูงกว่าปริญญาตรี	27	2.7
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	59	5.9
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	33	3.3
พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	132	13.2
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	291	29.1
รับจ้างทั่วไป	300	30
เกษตรกร	14	1.4
ว่างงาน/กำลังหางาน	8	0.8
อยู่บ้าน พ่อบ้าน/แม่บ้าน	142	14.2
เกษียณ	21	2.1
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	108	10.8
น้อยกว่า 10,000 บาท	352	35.2
10,001-20,000 บาท	316	31.6
20,001-30,000 บาท	144	14.4
30,001-40,000 บาท	58	5.8
มากกว่า 40,000 บาท	22	2.2

ตารางที่ 13 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

ประเด็น	ความถี่					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
1. ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนคร ขอนแก่น	583	301	94	22		4.45	0.75	88.91
2. ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	559	295	116	29	1	4.38	0.82	87.60
3. ประชาชนมีโอกาสดำเนินการและจัดการชุมชนของตนเอง	611	275	81	31	2	4.46	0.79	89.26
4. มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี	552	297	124	27		4.38	0.80	87.51
5. การดูแลและปรับปรุงถนน	279	533	142	43	3	4.04	0.78	80.87
6. การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้	561	330	85	24		4.43	0.75	88.56
7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น	98	236	273	358	35	3.00	1.06	60.09
8. การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง	164	312	400	123	1	3.51	0.91	70.26
9. การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย	269	502	199	30		4.01	0.77	80.17
10. การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน	271	526	183	20		4.05	0.73	80.96
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน	269	485	203	41	2	3.98	0.81	79.52
12. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลนคร ขอนแก่น	159	299	404	109	29	3.45	0.98	69.04
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม	83	258	297	319	43	3.02	1.04	60.35
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)	557	306	107	28	2	4.39	0.81	87.73
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	164	306	382	120	28	3.46	0.99	69.13
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร	162	299	386	142	11	3.46	0.96	69.17
17. การดูแลผู้สูงอายุ การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน	563	293	103	41		4.38	0.83	87.55
18. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน	557	288	114	41		4.36	0.84	87.21
19. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	550	284	90	63	13	4.29	0.96	85.90
20. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น	546	319	87	39	9	4.35	0.86	87.07
21. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรม พิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)	605	255	92	41	7	4.41	0.87	88.21
เฉลี่ย	389	333	189	81	9	4.01	0.86	80.24

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

4.1 หลักเกณฑ์การแปรผล

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 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 3 แนวทางการประเมิน คะแนนและตัวชี้วัด

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

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 สรุปร้อยละของความพึงพอใจ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

ตารางที่ 14 การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.3	4.76	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95.8	4.79	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	93.5	4.68	พอใจมาก
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.1	4.76	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ			
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	93.4	4.67	พอใจมาก
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	93.7	4.68	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.6	4.78	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	96.5	4.83	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	96.0	4.80	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	92.3	4.61	พอใจมาก
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.8	4.74	พอใจมาก
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	95.1	4.76	พอใจมาก
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	94.7	4.73	พอใจมาก
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	95.5	4.77	พอใจมาก
เฉลี่ย	94.8	4.74	พอใจมาก

จากตารางที่ 14 การแปรผลค่าเฉลี่ย ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก ส่วนในภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อ คือ 4.74 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก

ส่วนการแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการ อย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนในภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยร้อยละของทุกหัวข้อ คือ ร้อยละ 94.8 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ตารางที่ 15 การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้
สำนักงานคลัง

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	89.9	4.49	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89.8	4.49	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	90.1	4.51	พอใจมาก
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	89.2	4.46	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ			
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	88.5	4.43	พอใจมาก
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	88.3	4.42	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.2	4.51	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	90.2	4.51	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	89.5	4.47	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	84.7	4.23	พอใจมาก
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85.7	4.29	พอใจมาก
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	86.1	4.31	พอใจมาก
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	85.1	4.26	พอใจมาก
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	86.6	4.33	พอใจมาก
เฉลี่ย	88.1	4.41	พอใจมาก

จากตารางที่ 15 การแปรผลค่าเฉลี่ย ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก ส่วนในภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อ คือ 4.41 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก

ส่วนการแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนในภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยร้อยละของทุกหัวข้อ คือ ร้อยละ 88.1 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ตารางที่ 16 การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนัก
การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	85.6	4.28	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	83.9	4.19	พอใจ
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	82.9	4.14	พอใจ
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	81.5	4.07	พอใจ
ช่องทางการให้บริการ			
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	79.0	3.95	พอใจ
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	76.7	3.83	พอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.6	4.33	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	86.9	4.34	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	83.5	4.18	พอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	80.0	4.00	พอใจ
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	82.0	4.10	พอใจ
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	82.8	4.14	พอใจ
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	82.2	4.11	พอใจ
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	83.0	4.15	พอใจ
เฉลี่ย	82.6	4.13	พอใจ

จากตารางที่ 16 การแปรผลค่าเฉลี่ย หัวข้อที่ 1, 7 และ 8 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก ส่วนหัวข้อที่เหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 - 4.20 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจ และในภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อ คือ 4.13 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจ

ส่วนการแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ หัวข้อที่ 5, 6 และ 10 มีค่าร้อยละ อยู่ในช่วง 60 - 80 จัดว่า มีการจัดการค่อนข้างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา ส่วนหัวข้อที่เหลือ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนในภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยร้อยละของทุกหัวข้อ คือ ร้อยละ 82.6 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ตารางที่ 17 การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และ
ฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	97.2	4.86	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.5	4.83	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	96.2	4.81	พอใจมาก
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96.2	4.81	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ			
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	94.5	4.73	พอใจมาก
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	95.4	4.77	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.2	4.91	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	97.5	4.88	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	97.2	4.86	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	94.4	4.72	พอใจมาก
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.0	4.80	พอใจมาก
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	94.5	4.73	พอใจมาก
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	96.7	4.83	พอใจมาก
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	97.2	4.86	พอใจมาก
เฉลี่ย	96.2	4.81	พอใจมาก

จากตารางที่ 17 การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 แปลผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก ส่วนในภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อ คือ 4.81 แปลผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก

ส่วนการแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการ
อย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนในภาพรวมทั้งหมด ค่าเฉลี่ยร้อยละของทุกหัวข้อ คือ ร้อยละ 96.2 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

จากตารางที่ 14, 15, 16 และ 17 ที่แสดงให้เห็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจนั้น เมื่อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยสุดได้ดังนี้ อันดับที่ 1 การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27 อันดับที่ 2 การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.81 อันดับที่ 3 การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.14 และ สุดท้ายอันดับที่ 4 การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.61

จากผลการศึกษา การให้บริการ การขออนุญาตติดตั้งป้าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะ ในส่วนของช่องทางการให้บริการ หัวข้อที่ 5 มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ และ หัวข้อที่ 6 มีช่องทางให้บริการเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 และ 3.83 ตามลำดับ ซึ่งควรพิจารณาและปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ

ตารางที่ 18 ร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามสถานะ

ด้านการบริการ	ประชาชน	เจ้าหน้าที่	หน่วยงาน	หน่วยงาน
	ทั่วไป	ของรัฐ	ของรัฐ	เอกชน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	90.76 ⁽²⁾	94.36 ⁽²⁾	87.11 ⁽²⁾	91.32 ⁽²⁾
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	88.64 ⁽⁴⁾	92.66 ⁽⁴⁾	81.13 ⁽⁴⁾	86.05 ⁽⁴⁾
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.25 ⁽¹⁾	94.54 ⁽¹⁾	87.61 ⁽¹⁾	92.28 ⁽¹⁾
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.45 ⁽³⁾	93.19 ⁽³⁾	83.89 ⁽³⁾	89.37 ⁽³⁾
เฉลี่ย	90.28	93.69	84.93	89.75

หมายเหตุ : ตัวเลข (1) (2) (3) (4) คือการจัดเรียงอันดับความพึงพอใจ โดย (1) คือมากที่สุด และ (4) คือน้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามสถานะ อันดับที่ 1 เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ 93.69 อันดับที่ 2 ประชาชนทั่วไป คือ 90.28 อันดับที่ 3 หน่วยงานเอกชน คือ 89.75 และ อันดับที่ 4 หน่วยงานของรัฐ คือ 84.93 ถึงแม้ว่า จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่แตกต่างกัน แต่ทั้งหมดมีค่าร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และเป็นสิ่งที่สังเกตว่าในแนวตั้ง ผู้มาใช้บริการทั้ง 4 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน โดยเรียงจากมากที่สุดไปน้อยสุดได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งการบริการทั้งสี่ด้าน มีค่าร้อยละความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

4.4 สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น สามารถสรุปเป็นคะแนนได้ดังนี้

1. การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (เปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล, เปลี่ยนที่อยู่) ฝ่ายทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.81
2. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฝ่ายพัฒนารายได้ สำนักการคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.14
3. การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.61
4. การบริการประชาชนตามคำร้อง ฝ่ายสังคมสงเคราะห์และฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.27

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad \bar{X} &= \frac{\sum X_i}{n} \\ \text{จะได้} \quad \bar{X} &= \frac{94.81 + 88.14 + 82.61 + 96.27}{4} \\ \bar{X} &= 90.46 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 9 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล

ร้อยละของความพึงพอใจ = 90.46

คะแนนที่ได้ = 9 คะแนน

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ = มีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ = พอใจมาก

4.5 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ยของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น

ตารางที่ 19 ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ยของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น

หัวข้อประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนครขอนแก่น	88.91	4.45	พอใจมาก
2. ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	87.60	4.38	พอใจมาก
3. ประชาชนมีโอกาสได้บริหารและจัดการชุมชนของตนเอง	89.26	4.46	พอใจมาก
4. มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี	87.51	4.38	พอใจมาก
5. การดูแลและปรับปรุงถนน	80.87	4.04	พอใจ
6. การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้	88.56	4.43	พอใจมาก
7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น	60.09	3.00	ปานกลาง
8. การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง	70.26	3.51	พอใจ
9. การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย	80.17	4.01	พอใจ
10. การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน	80.96	4.05	พอใจ
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	79.52	3.98	พอใจ
12. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	69.04	3.45	พอใจ
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม	60.35	3.02	ปานกลาง
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)	87.73	4.39	พอใจมาก
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	69.13	3.46	พอใจ
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร	69.17	3.46	พอใจ
17. การดูแลผู้สูงอายุ การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน	87.55	4.38	พอใจมาก
18. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน	87.21	4.36	พอใจมาก
19. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	85.90	4.29	พอใจมาก
20. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น	87.07	4.35	พอใจมาก
21. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)	88.21	4.41	พอใจมาก
เฉลี่ย	80.24	4.01	

จากตารางที่ 19 ผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน เมื่อแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ออกมาได้ 3 ระดับ ดังนี้

ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.63-3.40 ได้แก่หัวข้อ 7 และ 13

พอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41-4.20 ได้แก่หัวข้อ 5, 8, 9, 10, 11, 12, 15 และ 16

พอใจมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21-5.00 ได้แก่หัวข้อ 1, 2, 3, 4, 6, 14, 17, 18, 19, 20 และ 21

ส่วนการแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ หัวข้อที่มีค่า ร้อยละ 60-80 ได้แก่ 7, 8, 11, 12, 13, 15 และ 16 ซึ่งจัดว่า มีการจัดการค่อนข้างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา ส่วนหัวข้อที่เหลือมีค่าร้อยละ มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่นประจำปี 2561

ข้อเสนอแนะ	ความเห็น (ความถี่)
ด้านสิ่งแวดล้อม	
1. เก็บขยะล้ำซ้ำ ขยะล้น ขยะเยอะ	48
2. อยากให้แก้ไขปัญหาเรื่อง ขยะส่งกลิ่นเหม็น	37
3. อยากให้แก้ไขปัญหา การทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูล ลงแหล่งน้ำ ทำให้แหล่งน้ำเสีย และส่งกลิ่นเหม็น	30
4. อยากให้ปรับปรุงเรื่อง การจัดการกับปัญหาน้ำท่วมที่เกิดจากฝนตกหนักซึ่งทำได้ไม่ค่อยดี รวมทั้งท่อระบายน้ำอุดตันอันเนื่องมาจากขยะ	30
5. อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำประปา ไม่สะอาด มีตะกอนขุ่น	24
ด้านจราจร	
1. การแก้ไขปัญหาระบบจราจรได้ไม่เพียงพอ ทำให้รถติด ควรพิจารณาและจัดการให้ดีกว่านี้	87
2. เข้มงวดกับปัญหาการทำผิดกฎจราจรซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุ	21
3. อยากให้ลดการตั้งด่านกวดขันจราจร มีการใช้วารณญาณส่องไปในทางรีดไถ ทำให้รู้สึกเหมือนทำไปเพื่อส่วนแบ่งเงินค่าปรับ ไม่ได้ต้องการดูแลประชาชนจากใจจริง	15
ด้านเศรษฐกิจ/สังคม	
1. อยากให้ส่งเสริมการสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่น รวมทั้งกระตุ้นเศรษฐกิจ	37
2. อยากให้แก้ปัญหามอเตอร์และโจรกรรม ทำร้ายร่างกายและชิงทรัพย์ ให้ดีกว่านี้	26
3. อยากให้จริงจัง ในเรื่องการแก้ไขปัญหากลุ่มวัยรุ่นในเวลากลางคืน ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาอื่นๆ ตามมา เช่น ทะเลาะวิวาท ทำร้ายร่างกายชิงทรัพย์ ข่มขืน แข่งรถ และยาเสพติด เป็นต้น	25
4. จริงจังกับร้านพนันบอล บ่อนการพนัน ร้านพนันออนไลน์ เพื่อลดปัญหาอาชญากรรมที่จะตามมา มีบางจุดที่แอบเปิด แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่มาจัดการ ทำให้ดูเหมือนว่าเจ้าหน้าที่ มีส่วน เช่น เก็บส่วย	20
5. ปัญหายาเสพติดในหมู่เด็กวัยรุ่น และเด็กนักเรียน ยังมีมากอยู่	20
6. ต้องการให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาเผยแพร่ และใช้ในชุมชน	15

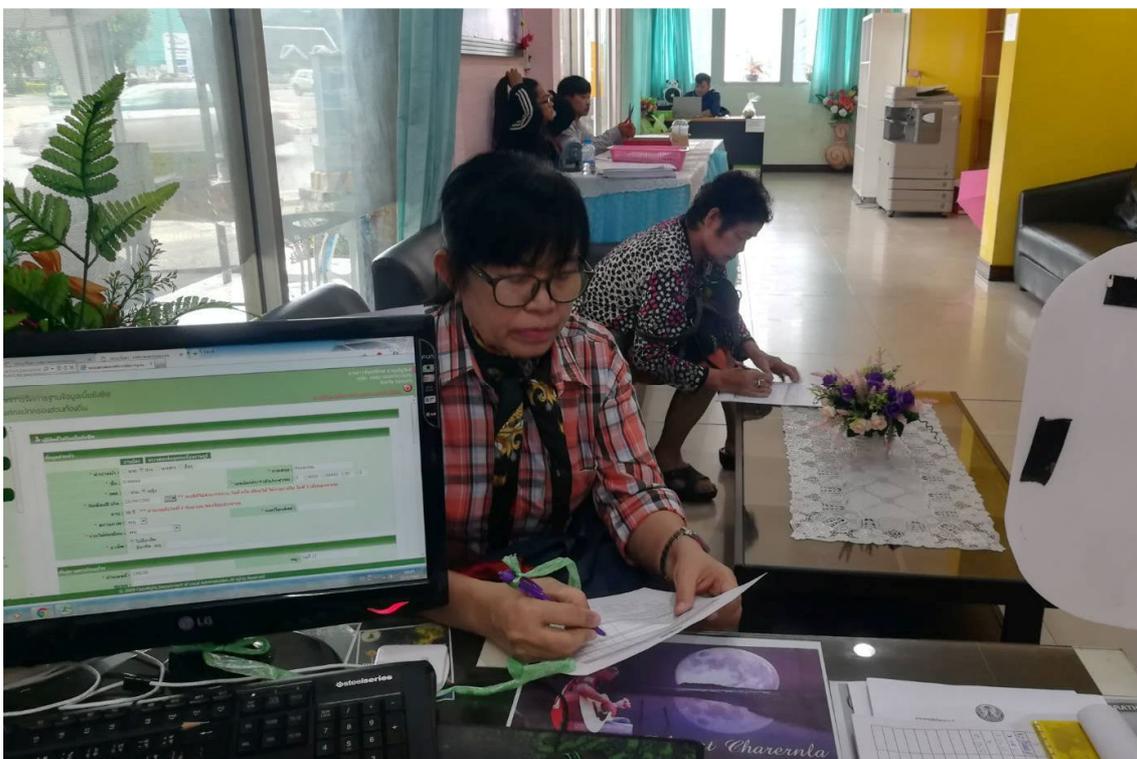
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ถึงแม้ว่างานบริการทั้ง 4 หน่วยงาน จะมีค่าร้อยละของความพึงพอใจทั้งหมดเฉลี่ยแล้วมากกว่าร้อยละ 80 แต่งานบริการ การขออนุญาตติดตั้งป้าย ฝ่ายส่งเสริมสิ่งแวดล้อม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่ำกว่างานบริการอื่นๆ โดยเฉพาะในส่วนของ ช่องทางการให้บริการ หัวข้อประเด็นที่ 5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และ หัวข้อประเด็นที่ 6. มีช่องบริการเพียงพอ มีค่าร้อยละ 79.0 และ 76.7 ตามลำดับ มีค่าต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งควรปรับปรุงในส่วนนี้ และเป็นสิ่งที่สังเกตว่า งานบริการทั้ง 4 จะมี ค่าร้อยละความพึงพอใจ ในกลุ่มประเด็นของ ช่องทางการให้บริการ ต่ำกว่ากลุ่มประเด็นอื่นๆ เช่นเดียวกัน ซึ่งพิจารณาได้จากตารางที่ 18 ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจาก มีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ เจ้าหน้าที่และช่องทางการให้บริการมีไม่พอเพียงเท่าที่ควร

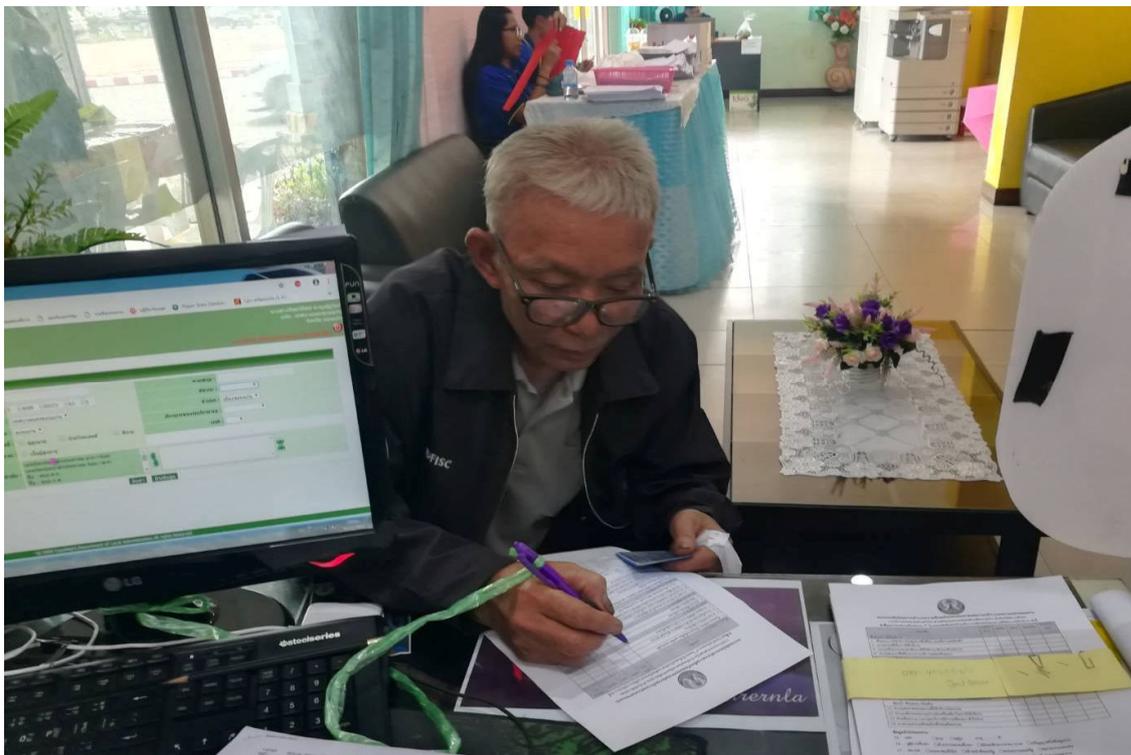
ในส่วนของความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล ที่มีต่อการจัดการบริหารบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น ปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของ ขยะ และน้ำท่วม ซึ่งจะเห็นได้จากประเด็นที่ 7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น และประเด็นที่ 13. การป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม โดยมีค่าร้อยละของความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ 60.09 และ 60.35 ตามลำดับ ซึ่งในส่วน ปัญหาด้านขยะนั้น จะต้องแก้ไขด้วยกันทั้ง สองฝ่าย คือฝ่ายประชาชน ควรทิ้งขยะให้เป็นทีและมีวินัยในการทิ้งขยะ ส่วนทางฝ่ายเทศบาลควรมีการจัดการให้ดีขึ้น เช่น ในส่วนของพนักงานเก็บขยะ, รถเก็บขยะ ให้มีเพียงพอ รวมทั้งวิธีจัดการกับขยะ ซึ่งควรปรับปรุงแก้ไขต่อไป รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับผู้นำชุมชน รับผิดชอบเรื่องของวินัยการทิ้งขยะของประชาชน และเยาวชนในชุมชนเป็นต้น เมื่อจัดการกับปัญหาขยะได้ดีขึ้น ปัญหากลิ่นเหม็นของขยะก็จะลดลง รวมทั้งปัญหาน้ำท่วมในส่วนของขยะอุดตันท่อระบายน้ำก็จะดีขึ้น ก็จะเหลือเพียงแต่การพิจารณาการแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในส่วนอื่น เช่น ทำทางน้ำ หรือ ท่อระบายน้ำเพิ่มขึ้น หรือประสานงานการระบายน้ำระหว่างเขตพื้นที่ให้ดีขึ้นเพื่อลดการท่วมขังของน้ำในเวลาที่ฝนตกหนัก เป็นต้น

ภาคผนวก

รูปภาพการเก็บข้อมูลในสำนักงานเทศบาล



รูปภาพการเก็บข้อมูลในสำนักงานเทศบาล



รูปภาพการเก็บข้อมูลประชาชนในเขตเทศบาล



คณะผู้จัดทำ

การบริหารโครงการและคณะทำงาน

1 บุคลากรหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอ็มอิมธรรม

หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2 บุคลากรสนับสนุน

1) ดร.วีระกุล ชายผา อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) นายกฤษฎาพร สิ้นชัย ตำแหน่งนักวิจัย

ประวัติผู้จัดทำ

บุคลากรหลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอ็มอิมธรรม

ตำแหน่ง : หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สังกัด : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

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)
- ผู้อำนวยการสถาบันสันติศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น (23 มกราคม 2556 – กันยายน 2558)
- ผู้อำนวยการสถาบันสันติศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น (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).
- การสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งของชุมชนอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่มาจากการทำงานต่างประเทศ ของคนงานไทย : กรณีจังหวัดขอนแก่น (สนง.กองทุนเพื่อสังคม 2545).
- ศักยภาพในการประกอบธุรกิจชุมชนเพื่อพัฒนาอาชีพของคนงานไทยหลังกลับจากการไปทำงานต่างประเทศ (ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2545).
- การศึกษาผลกระทบของการเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าวในจังหวัดขอนแก่น 2546 (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์).
- การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การแห่งคุณภาพที่โดดเด่น (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2547-2548).
- การย้ายถิ่นไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย: กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานี 2548 (โครงการเมธีวิจัย อากูโส สกว. เรื่องการเตรียมความพร้อม เพื่อคุ้มครองแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ปีงบประมาณ 2547).
- ผลกระทบจากการไปทำงานต่างประเทศของแรงงานในจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดขอนแก่น 2549.
- ภาวะผู้นำท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2553 (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
- แนวทางการพัฒนาการบริหารการบริการสาธารณะ. 2557. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ความมั่นคงมนุษย์ของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ศาสตรบัณฑิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 2558. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ความมั่นคงมนุษย์ของผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น.2559. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- การบริหารความมั่นคงมนุษย์ของสมาชิกสมาคมข้าราชการบำนาญและบำนาญและผู้สูงอายุจังหวัดขอนแก่น. 2560. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นักวิจัยร่วม

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

การนำเสนอที่ประชุมระดับชาติ

- สุกัญญา เอ็มอิมธรรม. (2543).การบริหารรัฐกิจ: กรอบปฏิบัติที่ต้องทบทวน. การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ จัดโดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สุกัญญา เอ็มอิมธรรม. (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 KhonKaen Province. The International Migration Symposium Funded by UNESCO (June 24,2002), Bangkok.
- Aimimtham, Sukanya.(2004). Developing Tambon Administrative Organization in KhonKaen towards quality organization by training program. The 7th SEAGA Conference, November 29-30, KhonKaen.
- Aimimtham, Sukanya. (2005). Thai Laborers Working Abroad: Case study of UdonThani. International Conference in Transborder Issues in the Greater Mekong Sub-region. June 30 – July 2, UbonRatchathani.
- 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 UdonThani and KhonKaen. 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, LuangPrabang, Lao PDR.
- Aimimtham, Sukanya. (2012). Land Use Movement of Villagers in Ban Baw Kaew, TambonThungPra, Khon San District, Chaiyaphum Province. The 7th GMSARN International Conference 2012 on Green Economy with Energy, Environment & Social Responsibility. December 19-21, SiemReap, 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, KhonKaen University, August 28-29, KhonKaen, Thailand.

- Aimimtham, Sukanya. (2014). Dispute from State Project on Water Resource Management: Case of Pong KhunPhet 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, KhonKaen 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 KhonKaen. The 2nd International Conference on Public Administration: Globalization & New Public Services. August 6-8, Faculty of Humanities and Social Sciences, KhonKaen University.
- Aimimtham, Sukanya. (2017). KhonKaen 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 : อาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติการศึกษา

- 2517 : การศึกษาระดับบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี (ภูมิศาสตร์- ภาษาอังกฤษ)
- 2517-2519 ศึกษาในระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (สาขาวิชาภูมิศาสตร์)
- 2531 : การศึกษาด้านบริหาร (การวางแผนและพัฒนานโยบายการศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2552 : Ph.D. (Social Sciences) Magadh University Bihar, India

สถานที่ติดต่อ : 205/81 ซอย 2 ถนนกลางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 ; 085-8527392 ;

chaiphar@gmail.com

สถานที่ทำงาน : นักวิจัยและที่ปรึกษาศูนย์วิจัยนโยบายสาธารณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การทำงาน

- 2519 อาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพระนคร
- 2523-2545 กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2545-2560 อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ปัจจุบัน ข้าราชการบำนาญ อาจารย์ร่วมสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ นักวิจัยและที่ปรึกษาศูนย์วิจัยนโยบายสาธารณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และนักวิจัยอิสระ

งานบริหาร

- 2535-2542 เป็นหัวหน้างานในกองแผนงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ งานวิจัยสถาบัน งานวางแผนและประเมินผล งานวางผังแม่บท และงานวิเทศสัมพันธ์ และผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง
- 2542-2545 ผู้อำนวยการกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2553-2556 ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2556 ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2557-2560 กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กรรมการประเมินผลการบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2556-ปัจจุบัน.

งานวิจัยสำคัญ จาก 2550-ปัจจุบัน

1. นโยบาย โภทย์ ประเด็นวิจัย เกี่ยวกับทรัพยากรน้ำ ของประเทศไทย ใน 20 ปีข้างหน้า (2552) (งบสภาวิจัยแห่งชาติ)
2. การพึ่งพาตนเองของประชาชนและท้องถิ่น กรณีเหตุการณ์วิกฤติน้ำท่วม ปี 2553 พื้นที่ลุ่มน้ำชี (2553) (งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
3. การพัฒนาภาวะผู้นำของภาคีพัฒนาลุ่มน้ำ ในพื้นที่เหนือเขื่อนอุบลรัตน์ 2553 (งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
4. ปัญหาและความต้องการในการใช้น้ำ ในทัศนของสตรี กลุ่มสตรีอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ (2554) (งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
5. การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำน้ำจากเขาพังเหย มาทำประปาภูเขา ในพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ 2553 (งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
6. การศึกษาผู้นำและภาวะผู้นำท้องถิ่นไทย (2553) (งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์)

7. การศึกษาภาวะผู้นำอินโดจีน กรณีผู้นำด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2553) งบ
สาขารัฐประศาสนศาสตร์
8. การศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สาขาวิชา (2553) งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
9. การถอดบทเรียนชุมชนนักปฏิบัติ กรณีชุมชนพื้นที่ต้นน้ำและปลายน้ำ (2554) งบสำนักงานนโยบาย
และแผนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
10. การศึกษาการทำภาคินิพนธ์ ในการศึกษาวิชาสหกิจศึกษา ของนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2554) งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
11. การศึกษาการจัดการทางน้ำไหล(Floodway)ของแม่น้ำชี (2555) งบศูนย์วิจัยฯ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
12. การศึกษาการบริหารจัดการพื้นที่ชายฝั่งของแม่น้ำชี (2555) งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
13. การศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและเศรษฐกิจ ของการใช้ประโยชน์ที่ดินทางเกษตรกรรม
สปก. จังหวัดภูเก็ต (ร่วมดำเนินการในนามของสถานวิจัยเพื่อศึกษาและพัฒนา เอเชียแปซิฟิก
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์) 2556 งบประมาณสภาวิจัยแห่งชาติ
14. การศึกษาการพัฒนารายได้ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเวียงเก่า จังหวัดขอนแก่น
2556 งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
15. การศึกษาและพัฒนาระบบการบันทึกและฐานข้อมูลผลการปฏิบัติงานคณาจารย์ เพื่อการรายงาน
ผลงานและการประกันคุณภาพโปรแกรมวิชา 2556 งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
16. การวิจัยประเมินผล การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานองค์การ บริหารส่วน
ท้องถิ่น 87 แห่งในจังหวัดยโสธร ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม 2556
17. การการศึกษาสถานภาพศักยภาพปัจจุบัน (Existing Status and Potential Study) เชิงพื้นที่
กรณีศึกษา : ตำบลหนองแวงโสภพระ อำเภอพลจังหวัดขอนแก่น 2560
18. การศึกษาแนวทางการพัฒนาความพร้อมเพื่อนำ นโยบายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ 20
ปี (พ.ศ.2560-พ.ศ.2579) ไปปฏิบัติ: กรณีองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในพื้นที่อำเภอโนนสัง
จังหวัดหนองบัวลำภู” 2560
19. การประเมินการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนา กรณีเทศบาลนครขอนแก่น 2560

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.เมืองอุดรธานี จ.อุดรธานี 41000 เบอร์โทรติดต่อ 094-0396661
- E-mail : ksdp.sc@gmail.com

ผลงานงานวิจัย/ประวัติการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง

- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2560
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2560
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2559
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2559
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2558
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ประจำปีงบประมาณ 2558
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานขอนแก่นเคาท์ดาวน์ 2557 KhonKaen Rock Party Countdown 2015 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานมหัศจรรย์พรรณไม้นานาชาติ ครั้งที่ 2 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานสมโภชศาลเจ้าปู่เจ้าก่องมา ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานออกพรรษา ได้ประทับใจบูชาพุทธกตัญญู ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานมหกรรมหนังสือ อีสานบุคแฟร์ 2557 (I-SAN Book Fair 2014) ที่จัดขึ้นโดย เทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557

บรรณานุกรม

เทศบาลนครขอนแก่น 2561. แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ. 2561 - 2564) ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2561.

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



ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

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

ข้อมูลทั่วไปของท่าน

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

.....

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ประจำปี 2561

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของ เทศบาลนครขอนแก่น อย่างไรในแต่ละหัวข้อดังต่อไปนี้	พอใจ มาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ 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.การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม					
14.การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)					
15.การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร					
17.การดูแลผู้สูงอายุ การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน					
18.การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน					
19.การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ					
20.การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น					
21.การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาล ต่างๆ)					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง
อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

