



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ 2560



โดย

นายชัยมงคล ศิริวารินทร์  
ผศ.ดร.สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ  
ผศ.เชมณัฐ ภูกองไชย  
นายกฤษฎาพร สิ้นชัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
ตุลาคม 2560

## คำนำ

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

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากการให้การสนับสนุนและความร่วมมือของประชาชน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่นทุกท่าน โดยได้อำนวยความสะดวกในการสำรวจและเสียสละเวลาตอบแบบประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

### ผู้จัดทำ

นายชัยมงคล	ศิริวารินทร์
ผศ.ดร.สุขุมวิทย์	ไสยโสภณ
ผศ.เชมณัฐ	ภูกองไชย
นายกฤษฎาพร	สินชัย

สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์โครงการ	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 ที่ตั้งของชุมชน	3
1.6 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร	4
<b>บทที่ 2 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	<b>9</b>
2.1 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	9
2.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร	10
2.3 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	12
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	14
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>15</b>
3.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2560	15
3.1.1 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
3.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง	16
3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2560	18
3.2.1 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
3.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	19
<b>บทที่ 4 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ</b>	<b>25</b>
4.1 หลักเกณฑ์การแปรผล	25
4.2 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มีต่อการบริหาร จัดการบ้านเมืองในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	26
4.3 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มาใช้บริการใน สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	28
4.4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ	32
4.5 สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ	33
<b>ภาคผนวก</b>	<b>34</b>
รูปภาพการเก็บข้อมูล	35
คณะผู้จัดทำ	39
บรรณานุกรม	42
ตัวอย่างแบบสอบถาม	43

## สารบัญ ตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนประชากรในแต่ละช่วงอายุ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ปี พ.ศ.2558-2559	4
ตารางที่ 2	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 1	5
ตารางที่ 3	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 2	6
ตารางที่ 4	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3	7
ตารางที่ 5	ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 4	8
ตารางที่ 6	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร	10
ตารางที่ 7	กลุ่มตัวอย่างชุมชนที่คัดเลือกเพื่อใช้ในการศึกษา	11
ตารางที่ 8	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง	16
ตารางที่ 9	ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง	17
ตารางที่ 10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	19
ตารางที่ 11	ผลการสำรวจความพึงพอใจ การคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล	21
ตารางที่ 12	ผลการสำรวจความพึงพอใจ การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล	22
ตารางที่ 13	ผลการสำรวจความพึงพอใจ การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์ และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง	23
ตารางที่ 14	ผลการสำรวจความพึงพอใจ การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคม สงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม	24
ตารางที่ 15	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองใน เขตเทศบาลนครขอนแก่น	26
ตารางที่ 16	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานการคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียน ราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล	28
ตารางที่ 17	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานการขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งาน เทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล	29
ตารางที่ 18	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานการรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์ และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง	30
ตารางที่ 19	ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานการสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม	31
ตารางที่ 20	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ	32
ตารางที่ 21	ร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามสถานะ	32

## 1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนในแต่ละเขตสามารถเลือกผู้บริหารของท้องถิ่นของตนเองได้ และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการที่ถ่ายโอนมาให้กับท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานต่อการพัฒนาในระดับประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากกว่าหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

เทศบาลนครขอนแก่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง ที่ทำหน้าที่บริการประชาชน มีเนื้อที่การปกครองจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวน 118,262 (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2559) มีวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” และมีพันธกิจในการพัฒนาเมือง ดังนี้

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

โดยเทศบาลนครขอนแก่น ได้นำพันธกิจ ทั้ง 4 ประการ มาจัดเป็นบริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ มุ่งเน้นที่จะให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในเขตเทศบาล ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2560 ขึ้น เพื่อที่การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และนำไปปรับปรุงระบบบริการของเทศบาล ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพบริการร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## 1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

- 1.2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจงานของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ ช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.2.2 เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน
- 1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาประกอบการตรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

- 1.3.1 ดำเนินการศึกษาในพื้นที่ เขตเทศบาลนครขอนแก่น และในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น
- 1.3.2 จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถาม 2,000 ชุด การใช้โปรแกรมทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์
- 1.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามแผนการวิจัยที่กำหนดการดำเนินงาน 4 งานบริการของเทศบาลนครขอนแก่น โดยศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ /ช่องทางการให้บริการ /ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ /ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกดังนี้
  - 1) การคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
  - 2) การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล
  - 3) การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง
  - 4) การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม
- 1.3.4 จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม พร้อมทั้งนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

## 1.5 ที่ตั้งของชุมชน

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

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

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

3) **ชุมชนกึ่งเมือง** หมายถึง ชุมชนเมืองดั้งเดิมมีลักษณะการอยู่อาศัยแบบเครือญาติ ยึดถือวัฒนธรรมประเพณี ขนบธรรมเนียมปฏิบัติสืบต่อๆ กันมา ประกอบอาชีพ ตามแนวทางของบรรพบุรุษ เช่น อาชีพทางการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ บวกกับความเจริญของเมืองในระยะต่อมา มีผู้คนจากภายนอกอพยพเข้าไปอยู่อาศัยมากขึ้น เป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่ จึงมีอาชีพที่หลากหลาย ผสมผสานระหว่าง การเกษตร การค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ตามความเหมาะสม มีการปลูกสร้างบ้านเรือนอย่างมั่นคง แข็งแรงถาวรมีที่ดินเป็นของตนเองมีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

4) **ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร** หมายถึง ชุมชนที่ประชากรเข้าไปอยู่อาศัยในพื้นที่มีลักษณะอาคารบ้านเรือนที่ถูกจัดสร้างขึ้นอย่างเป็นระเบียบ มีระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่ครบถ้วนมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีรายได้ที่แน่นอน

5) **หมู่บ้านหน่วยราชการ** หมายถึง เป็นบ้านของข้าราชการและข้าราชการเกษียณอายุราชการ มีการจัดสรรเป็นหมู่บ้าน มีความมั่นคงสวยงาม มีที่ดินเป็นของตนเอง

## 1.6 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในแต่ละช่วงอายุ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ปี พ.ศ.2558-2559

กลุ่มอายุ (ปี)	ปี พ.ศ. 2558			ปี พ.ศ. 2559		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
0-9	5,808	5,391	11,199	5,825	5,377	11,202
10-19	8,602	9,425	18,027	8,454	9,185	17,639
20-29	11,274	12,784	24,058	11,385	12,995	24,380
30-39	7,333	7,874	15,207	7,317	7,844	15,161
40-49	7,809	9,197	17,006	7,784	9,182	16,966
50-59	6,819	8,687	15,506	6,824	8,686	15,510
60-69	4,241	5,379	9,620	4,264	5,404	9,668
70-79	2,443	2,890	5,333	2,448	2,897	5,345
80-89	847	1,067	1,914	847	1,070	1,917
90 ปี ขึ้นไป	242	247	489	233	241	3,490
<b>รวม</b>	<b>55,418</b>	<b>62,941</b>	<b>118,359</b>	<b>55,381</b>	<b>62,881</b>	<b>118,262</b>

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2559)



ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีทั้งหมด 95 ชุมชน แบ่งออกเป็น 4 เขต ดังนี้

ตารางที่ 2 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 1

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	โนนชัย 1	กึ่งเมือง	205	1,040
2	โนนชัย 2	กึ่งเมือง	257	1,105
3	โนนชัย 3	กึ่งเมือง	150	653
4	ดอนหญ้านาง 1	กึ่งเมือง	383	899
5	ดอนหญ้านาง 2	กึ่งเมือง	420	1,750
6	ดอนหญ้านาง 3	กึ่งเมือง	266	1,074
7	หลังศูนย์ราชการ 1	กึ่งเมือง	430	2,450
8	หลังศูนย์ราชการ 2	กึ่งเมือง	180	730
9	เทพารักษ์ 1	ชุมชนแออัด	190	760
10	เทพารักษ์ 2	ชุมชนแออัด	110	490
11	เทพารักษ์ 3	ชุมชนแออัด	96	410
12	เทพารักษ์ 4	ชุมชนแออัด	106	305
13	เทพารักษ์ 5	ชุมชนแออัด	103	515
14	พัฒนาเทพารักษ์	ชุมชนแออัด	70	423
15	เจ้าพ่อเกษม	ชุมชนเมือง	164	569
16	เจ้าพ่อทองสุข	ชุมชนเมือง	515	418
17	บขส.	ชุมชนเมือง	280	1,800
<b>รวม</b>			<b>3,925</b>	<b>15,391</b>

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2559)

ตารางที่ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 2

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

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2559)

ตารางที่ 4 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3

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

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2559)

## ตารางที่ 5 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 4

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

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2559)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ชุมชนที่อยู่ในเขตเทศบาล ต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาล และสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ได้แก่

- 1) การคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
- 2) การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล
- 3) การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง
- 4) การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ 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 ตามอำนาจหน้าที่มีกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด 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 (118,262 คน)

$E$  = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

หรือดูได้จากตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร

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

หมายเหตุ : จากสูตรของ Taro Yamane (1967)

จากตารางที่ 6 ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 ตัวอย่าง และเพื่อความครอบคลุม และลดค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลลง ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ 2,000 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น ตัวอย่างในพื้นที่เขตเทศบาล 1,000 ตัวอย่าง (ประชาชนที่อยู่ในชุมชนต่างๆ) และตัวอย่างภายในสำนักงานเทศบาล 1,000 ตัวอย่าง (ประชาชนผู้มาใช้บริการ 4 หน่วยงาน)

### 2.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

1) การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่นใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน Multiple-Stage Sampling

ขั้นที่ 1 Quota Sampling กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละเขตจำนวน 4 เขต

ขั้นที่ 2 Convenience Sampling จับสลากเพื่อเลือกชุมชนมา 3-5 ชุมชน ตามขนาดชุมชนในแต่ละเขต

ขั้นที่ 3 Convenience Sampling กำหนดจำนวนชุดแบบสอบถาม ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละเขตชุมชน ให้ได้ผลรวมเป็น 1,000 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตามสะดวก ดังในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างชุมชนที่คัดเลือกเพื่อใช้ในการศึกษา

เขต	จำนวนประชากร	จำนวนแบบสอบถาม	ชุมชนที่คัดเลือก
1	17,865	151	โนนชัย 2 ดอนหญ้านาง 2 เทพารักษ์ 1.
2	32,397	274	หนองใหญ่ 3 พระลับ หน้า ร.พ.ศูนย์ขอนแก่น ทุ่งสร้างพัฒนา
3	42,366	358	หนองแวงเมืองเก่า 1 วัดกลาง แก่นนคร โนนหนองวัด 4 โนนทัน 2
4	25,633	217	สามเหลี่ยม 1 หนองแวงตราซุ 1 มิตรภาพ
<b>รวม</b>	<b>118,262</b>	<b>1,000</b>	<b>15 ชุมชน</b>

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

1. การคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล
2. การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล
3. การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง
4. การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม

## 2.3 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

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

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

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



2.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในสำนักงานเทศบาล ของสำนัก  
ปลัดเทศบาล สำนักงานการคลัง และสำนักสวัสดิการสังคม

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

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

**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

## 2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

### วิธีการเก็บข้อมูล

1) การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 1,000 ชุด เก็บจากประชาชนในพื้นที่ ที่สุ่มตัวอย่างจากตารางที่ 6 ลงเก็บข้อมูลภาคสนามในช่วง วันที่ 20 สิงหาคม 2560 ถึง วันที่ 20 กันยายน 2560 รวมระยะเวลา 30 วัน

2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในสำนักงานเทศบาล ในส่วนของสำนักปลัดเทศบาล สำนักงานการคลัง และสำนักสวัสดิการสังคม รวมทั้งสามสำนักงานเป็น 1,000 ชุด ตามสัดส่วนของผู้มาใช้บริการในแต่ละสำนักงาน ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยเตรียมแบบสอบถามไว้ที่ช่องทางสุดท้ายของการเข้ารับบริการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในช่องทางสุดท้ายของงานบริการนั้นๆ ทำหน้าที่มอบแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการกรอกข้อมูล ในช่วง วันที่ 20 สิงหาคม 2560 ถึง วันที่ 20 กันยายน 2560 รวมระยะเวลา 30 วัน เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามครบถ้วนแล้วจึงเก็บแบบสอบถามเพื่อนำกลับมาวิเคราะห์ต่อไป

## 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยายซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage, %) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2560

#### 3.1.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

- ประชากรศึกษา : ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2560
- กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนในชุมชน ในเขตเทศบาลทั้ง 4 เขต
- การสุ่มตัวอย่าง : ขั้นที่ 1 Quota Sampling กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละเขตจำนวน 4 เขต  
ขั้นที่ 2 Sample Random Sampling จับสลากเพื่อเลือกชุมชนมา 3-5 ชุมชน ตามขนาดชุมชนในแต่ละเขต  
ขั้นที่ 3 Convenience Sampling กำหนดจำนวนชุดแบบสอบถาม ตาม สัดส่วนของประชากรในแต่ละเขตชุมชน และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดย วิธีการสุ่มเลือกตามสะดวก
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 1,000 ชุด
- ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล : วันที่ 20 สิงหาคม 2560 ถึง วันที่ 20 กันยายน 2560 รวมระยะเวลา 30 วัน
- สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ : ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

### 3.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	418	41.8
หญิง	582	58.2
<b>อายุ</b>		
15-24 ปี	173	17.3
25-34 ปี	288	28.8
35-44 ปี	241	24.1
45-54 ปี	194	19.4
55-64 ปี	79	7.9
มากกว่า 65 ปี	25	2.5
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	61	6.1
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	554	55.4
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	385	38.5
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ	92	9.2
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	193	19.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	178	17.8
รับจ้าง	246	24.6
นักเรียน/นักศึกษา	112	11.2
เกษตรกร	87	8.7
ว่างงาน	92	9.2
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	491	49.1
10,001-30,000 บาท	414	41.4
30,001-50,000 บาท	72	7.2
มากกว่า 50,000 บาท	23	2.3

ตารางที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
1. ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนครขอนแก่น	440	470	25	45	20	4.27	0.87	85.3
2. ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	410	470	75	20	25	4.22	0.86	84.4
3. ประชาชนมีโอกาสได้บริหารและจัดการชุมชนของตนเอง	495	410	50	30	15	4.34	0.83	86.8
4. มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี	495	405	60	30	10	4.35	0.81	86.9
5. การดูแลและปรับปรุงถนน	540	315	70	60	15	4.31	0.95	86.1
6. การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้	440	420	60	70	10	4.21	0.91	84.2
7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น	530	335	65	50	20	4.31	0.94	86.1
8. การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง	445	415	60	50	30	4.20	0.97	83.9
9. การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย	445	405	105	30	15	4.24	0.87	84.7
10. การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน	465	375	115	30	15	4.25	0.88	84.9
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	425	385	90	90	10	4.13	0.98	82.5
12. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	405	425	65	70	35	4.10	1.03	81.9
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม	490	335	85	80	10	4.22	0.97	84.3
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)	480	365	105	35	15	4.26	0.89	85.2
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	465	335	115	50	35	4.15	1.04	82.9
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร	425	420	55	55	45	4.13	1.05	82.5
17. การดูแลผู้สูงอายุ การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน	485	370	75	45	25	4.25	0.95	84.9
18. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน	495	375	80	40	10	4.31	0.86	86.1
19. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	545	285	105	40	25	4.29	0.98	85.7
20. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น	455	395	80	50	20	4.22	0.93	84.3
21. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)	455	395	65	55	30	4.19	0.99	83.8
<b>เฉลี่ย</b>	<b>468</b>	<b>386</b>	<b>76</b>	<b>49</b>	<b>21</b>	<b>4.23</b>	<b>0.93</b>	<b>84.6</b>

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

### 3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2560

#### 3.2.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

ประชากรศึกษา	: ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2560
กลุ่มตัวอย่าง	: ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการในสำนักงานเทศบาล
การสุ่มตัวอย่าง	: การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	: แบบสอบถามความพึงพอใจ 1,000 ชุด เก็บตามสัดส่วนโดยประมาณของผู้มาใช้บริการในแต่ละงาน โดยมี 4 งานดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล</li> <li>2. การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล</li> <li>3. การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง</li> <li>4. การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม</li> </ol>
ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	: วันที่ 20 สิงหาคม 2560 ถึง วันที่ 20 กันยายน 2560 รวมระยะเวลา 30 วัน
สถิติที่ใช้การวิเคราะห์	: ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

### 3.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

ตารางที่ 10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

	การคัดสำเนาและ รับรองรายการ ทะเบียนราษฎร		การสงเคราะห์ผู้ เดือดร้อน/ด้อย โอกาส		การรับชำระค่าเช่า		การขอใบอนุญาตใช้ เครื่องขยายเสียง	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
<b>เพศ</b>								
ชาย	243	57.9	185	46.2	70	58.3	29	48.3
หญิง	177	42.1	215	53.8	50	41.7	31	51.7
<b>อายุ</b>								
น้อยกว่า21ปี	35	8.3	6	1.5				
21-30 ปี	138	32.9			30	25.0	9	15
31-40 ปี	146	34.8			44	36.7	36	60
41-50 ปี	76	18.1			29	24.2	8	13.3
51-60 ปี	20	4.7	41	10.25	15	12.5	4	6.7
61-70 ปี	5	1.2	229	57.25	2	1.6	3	5
มากกว่า70ปี			124	31				
<b>การศึกษา</b>								
ต่ำกว่าประถมศึกษา	15	3.6	123	30.8			3	5
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	227	54.0	277	69.2	77	64.2	23	38.3
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	178	42.4			43	35.8	34	56.7
<b>สถานะ</b>								
ประชาชนทั่วไป	323	76.9	389	97.3	99	82.5	48	80.0
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	36	8.6	9	2.3		0.0		
หน่วยงานของรัฐ	20	4.8			7	5.8	10	16.7
หน่วยงานเอกชน	41	9.8	2	0.5	14	11.7	2	3.3

ตารางที่ 10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น (ต่อ)

	การคัดสำเนาและ รับรองรายการ ทะเบียนราษฎร		การสงเคราะห์ผู้ เดือดร้อน/ด้อย โอกาส		การรับชำระค่าเช่า		การขอใบอนุญาตใช้ เครื่องขยายเสียง	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>								
นักเรียน/นักศึกษา	55	13.1	6	1.5	17	14.2		
รับจ้างทั่วไป	90	21.4	148	37.0	9	7.5	11	18.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/ เกษตรกร	127	30.2	45	11.3	55	45.8	30	50.0
พนักงานเอกชน	57	13.6	3	0.8	32	26.7	12	20.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.6	6	1.5	3	2.5	2	3.3
ข้าราชการ/พนักงาน ราชการ	56	13.3	2	0.5	2	1.7	2	3.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	15	3.6	181	45.3	2	1.7		
เกษียณ	5	1.2	9	2.3			3	5.0
<b>รายได้ต่อเดือน</b>								
น้อยกว่า 10,000 บาท	145	34.5	338	84.5	31	25.8	11	18.3
10,001-30,000 บาท	204	48.6	62	15.5	73	60.8	36	60.0
30,001-50,000 บาท	45	10.7			11	9.2	11	18.3
มากกว่า 50,000 บาท	26	6.2			5	4.2	2	3.3
<b>จำนวนตัวอย่าง</b>	<b>420</b>		<b>400</b>		<b>120</b>		<b>60</b>	



ตารางที่ 11 ผลการสำรวจความพึงพอใจ การคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร  
งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	298	122				4.71	0.45	94.2
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	278	137		5		4.64	0.55	92.8
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	271	144		5		4.62	0.55	92.4
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	288	132				4.69	0.46	93.7
<b>ช่องทางให้บริการ</b>								
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	278	142				4.66	0.47	93.2
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	283	137				4.67	0.47	93.5
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	327	88	5			4.77	0.45	95.3
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	297	113	10			4.68	0.51	93.7
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	307	97	16			4.69	0.54	93.9
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	232	158	20	10		4.46	0.70	89.1
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	288	122	10			4.66	0.52	93.2
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	262	143	15			4.59	0.56	91.8
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	263	147	10			4.60	0.54	92.0
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	303	107	10			4.70	0.51	94.0
<b>เฉลี่ย</b>	<b>284</b>	<b>128</b>	<b>12</b>	<b>7</b>		<b>4.65</b>	<b>0.52</b>	<b>93.1</b>

หมายเหตุ จำนวนข้อมูล 420 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 12 ผลการสำรวจความพึงพอใจ การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ  
สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	51	9				4.85	0.36	97.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	45	15				4.75	0.44	95.0
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	46	12	2			4.73	0.52	94.7
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	49	11				4.82	0.39	96.3
<b>ช่องทางบริการ</b>								
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	43	14	3			4.67	0.57	93.3
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	46	14				4.77	0.43	95.3
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51	9				4.85	0.36	97.0
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	49	8	3			4.77	0.53	95.3
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	46	14				4.77	0.43	95.3
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	40	20				4.67	0.48	93.3
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	43	17				4.72	0.45	94.3
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	44	16				4.73	0.45	94.7
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	38	22				4.63	0.49	92.7
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	44	16				4.73	0.45	94.7
<b>เฉลี่ย</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>3</b>			<b>4.75</b>	<b>0.45</b>	<b>94.9</b>

หมายเหตุ จำนวนข้อมูล 60 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 13 ผลการสำรวจความพึงพอใจ การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการ  
พาณิชย์ สำนักการคลัง

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	81	39				4.68	0.47	93.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	85	35				4.71	0.46	94.2
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	84	36				4.70	0.46	94.0
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	66	54				4.55	0.50	91.0
<b>ช่องทางให้บริการ</b>								
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	56	64				4.47	0.50	89.3
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	68	49	3			4.54	0.55	90.8
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68	49	3			4.54	0.55	90.8
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	69	48	3			4.55	0.55	91.0
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	63	57				4.53	0.50	90.5
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	53	62	5			4.40	0.57	88.0
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	48	2			4.57	0.53	91.3
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	45	71	4			4.34	0.54	86.8
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	68	50	2			4.55	0.53	91.0
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	95	25				4.79	0.41	95.8
<b>เฉลี่ย</b>	<b>70</b>	<b>49</b>	<b>3</b>			<b>4.56</b>	<b>0.51</b>	<b>91.3</b>

หมายเหตุ จำนวนข้อมูล 120 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 14 ผลการสำรวจความพึงพอใจ การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์  
สำนักสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	215	180	5			4.53	0.52	90.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	268	126	6			4.66	0.51	93.1
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	242	151	7			4.59	0.53	91.8
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	238	156	6			4.58	0.52	91.6
<b>ช่องทางให้บริการ</b>								
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	221	165	14			4.52	0.57	90.4
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	227	164	9			4.55	0.54	90.9
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	233	158	9			4.56	0.54	91.2
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	229	162	9			4.55	0.54	91.0
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	231	158	11			4.55	0.55	91.0
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	209	145	40	6		4.39	0.73	87.9
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	253	136	11			4.61	0.54	92.1
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	253	136	11			4.61	0.54	92.1
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	215	164	21			4.49	0.60	89.7
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	231	166	3			4.57	0.51	91.4
<b>เฉลี่ย</b>	<b>233</b>	<b>155</b>	<b>12</b>	<b>6</b>		<b>4.55</b>	<b>0.55</b>	<b>91.0</b>

หมายเหตุ จำนวนข้อมูล 400 ตัวอย่าง

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

**ส่วนที่ 3** แนวทางการประเมิน คะแนนและตัวชี้วัด

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

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนน

$\sum xi$  = ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน

$n$  = จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน

หลักการคิดคะแนน จากค่าเฉลี่ยร้อยละ มีดังนี้

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

## 4.2 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

### ตารางที่ 15 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

หัวข้อประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนครขอนแก่น	85.3	4.27	พอใจมาก
2. ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น	84.4	4.22	พอใจมาก
3. ประชาชนมีโอกาสได้บริหารและจัดการชุมชนของตนเอง	86.8	4.34	พอใจมาก
4. มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี	86.9	4.35	พอใจมาก
5. การดูแลและปรับปรุงถนน	86.1	4.31	พอใจมาก
6. การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้	84.2	4.21	พอใจมาก
7. การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น	86.1	4.31	พอใจมาก
8. การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง	83.9	4.20	พอใจ
9. การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย	84.7	4.24	พอใจมาก
10. การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน	84.9	4.25	พอใจมาก
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	82.5	4.13	พอใจ
12. การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	81.9	4.10	พอใจ
13. การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม	84.3	4.22	พอใจมาก
14. การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)	85.2	4.26	พอใจมาก
15. การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	82.9	4.15	พอใจ
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร	82.5	4.13	พอใจ
17. การดูแลผู้สูงอายุ การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน	84.9	4.25	พอใจมาก
18. การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน	86.1	4.31	พอใจ
19. การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	85.7	4.29	พอใจมาก
20. การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น	84.3	4.22	พอใจมาก
21. การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรมพิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)	83.8	4.19	พอใจ
<b>เฉลี่ย</b>	<b>84.6</b>	<b>4.23</b>	<b>พอใจมาก</b>

จากตารางที่ 15 ผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน ได้ข้อสรุปดังนี้

#### การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ย มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 84.6 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

#### การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

มี 14 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ **พอใจมาก**

มี 7 หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 - 4.20 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ **พอใจ**

ในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.23 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ **พอใจมาก**

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่นประจำปี 2560

ข้อเสนอแนะ	ความเห็น (ความถี่)
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b>	
1. อยากให้แก้ไขปัญหาเรื่องการจัดขยะไม่เป็นระเบียบ แอบทิ้งขยะตามจุดต่างๆ ที่ไม่ได้จัดให้	26
2. อยากให้แก้ไขปัญหาด้าน มลพิษ เช่นกลิ่นขยะ และรถมีควันดำตามท้องถนน	35
3. อยากให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง และท่อระบายน้ำอุดตัน	15
<b>ด้านจราจร</b>	
1. การตั้งด่านกวดขันจราจร วิจารณ์ญาณตำรวจ ส่อไปในทางรีดไถ ทำให้รู้สึกเหมือนทำไปเพื่อส่วนแบ่งเงินค่าปรับ ไม่ได้ต้องการดูแลประชาชนจากใจจริง	16
2. อยากให้แก้ไขปัญหารถติดให้มากขึ้นกว่านี้	112
3. เข้มงวดกับปัญหาการทำผิดกฎจราจรซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุ โดยเฉพาะฝ่าไฟแดงและย้อนศร	31
4. ปัญหาระยะเวลาของ ไฟแดง-ไฟเขียว ไม่สัมพันธ์กับปริมาณรถ ทำให้เกิดการสะสมของรถและรถติด	18
<b>ด้านเศรษฐกิจ/สังคม</b>	
1. อยากให้ส่งเสริมการสร้างรายได้ให้คนในท้องถิ่นให้มาก	52
2. อยากให้กระตุ้นเศรษฐกิจให้ดีกว่านี้	61
3. เพิ่มการดูแลประชาชนให้มากขึ้นกว่านี้ ด้านการเป็นอยู่อาชีพและรายได้	52
4. แก้ไขการก่อสร้าง เช่น ถนน ท่อน้ำ ซึ่งก่อสร้างไม่ได้คุณภาพ เสียหายและชำรุดง่าย	27
5. ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนช้ามาก	16
6. อยากให้ตำรวจเอาใจใส่กับเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน หรือเรื่องที่ไม่แจ้งความให้มากขึ้น	37
7. ปัญหาเสพติด ในหมู่เด็กวัยรุ่น และเด็กนักเรียน ยังมีมากอยู่	39
8. อยากให้แก้ปัญหายาเสพติดและโจรกรรม ทำร้ายร่างกายและชิงทรัพย์ ให้ดีกว่านี้	40

#### 4.3 สรุป ร้อยละของความพึงพอใจและการแปรผลค่าเฉลี่ย ของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

##### ตารางที่ 16 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานการคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปรผล
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.71	94.2	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64	92.8	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.62	92.4	พอใจมาก
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.69	93.7	พอใจมาก
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>			
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.66	93.2	พอใจมาก
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.67	93.5	พอใจมาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.3	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.68	93.7	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.69	93.9	พอใจมาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	4.46	89.1	พอใจมาก
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.66	93.2	พอใจมาก
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.59	91.8	พอใจมาก
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.60	92.0	พอใจมาก
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.70	94.0	พอใจมาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.65</b>	<b>93.1</b>	<b>พอใจมาก</b>

จากตารางที่ 16 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากการเก็บข้อมูล 1,000 ตัวอย่าง โดยมีประชาชนผู้มาใช้บริการ 420 ราย สำหรับงานการคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ได้ข้อสรุปดังนี้

#### การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อ ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 93.1 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

#### การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.65 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจมาก



ตารางที่ 17 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานการขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ  
สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปรผล
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.85	97.0	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	95.0	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.73	94.7	พอใจมาก
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.82	96.3	พอใจมาก
<b>ช่องทางให้บริการ</b>			
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.67	93.3	พอใจมาก
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.77	95.3	พอใจมาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.0	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.77	95.3	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.77	95.3	พอใจมาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	4.67	93.3	พอใจมาก
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.72	94.3	พอใจมาก
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.73	94.7	พอใจมาก
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.63	92.7	พอใจมาก
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.73	94.7	พอใจมาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.75</b>	<b>94.9</b>	<b>พอใจมาก</b>

จากตารางที่ 17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนคร  
ขอนแก่น จากการเก็บข้อมูล 1,000 ตัวอย่าง โดยมีประชาชนผู้มาใช้บริการ 60 ราย สำหรับงานการขอ  
ใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล ได้ข้อสรุปดังนี้

#### การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อ ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และ  
ในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 94.9 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือ  
ว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

#### การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก และในภาพรวม  
ทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.75 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจมาก

ตารางที่ 18 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานการรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์ และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักงานการคลัง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปรผล
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.68	93.5	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.71	94.2	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.70	94.0	พอใจมาก
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.55	91.0	พอใจมาก
<b>ช่องทางให้บริการ</b>			
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.47	89.3	พอใจมาก
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.54	90.8	พอใจมาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.8	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.55	91.0	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.53	90.5	พอใจมาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	4.40	88.0	พอใจมาก
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.57	91.3	พอใจมาก
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.34	86.8	พอใจมาก
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.55	91.0	พอใจมาก
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.79	95.8	พอใจมาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.56</b>	<b>91.3</b>	<b>พอใจมาก</b>

จากตารางที่ 18 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากการเก็บข้อมูล 1,000 ตัวอย่าง โดยมีประชาชนผู้มาใช้บริการ 120 ราย สำหรับ งานการรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักงานการคลัง ได้ข้อสรุปดังนี้

#### การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อ ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 91.3 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

#### การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.56 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจมาก

ตารางที่ 19 ร้อยละ และการแปรผลค่าเฉลี่ย ของงานการสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส  
งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปรผล
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53	90.5	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.66	93.1	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.59	91.8	พอใจมาก
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.58	91.6	พอใจมาก
<b>ช่องทางให้บริการ</b>			
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.52	90.4	พอใจมาก
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.55	90.9	พอใจมาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	91.2	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.55	91.0	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.55	91.0	พอใจมาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	4.39	87.9	พอใจมาก
11. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.61	92.1	พอใจมาก
12. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.61	92.1	พอใจมาก
13. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.49	89.7	พอใจมาก
14. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.57	91.4	พอใจมาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.55</b>	<b>91.0</b>	<b>พอใจมาก</b>

จากตารางที่ 19 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากการเก็บข้อมูล 1,000 ตัวอย่าง โดยมีประชาชนผู้มาใช้บริการ 400 ราย สำหรับงานการสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม ได้ข้อสรุปดังนี้

#### การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อ ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนร้อยละของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ ร้อยละ 91.0 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

#### การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก และในภาพรวมทั้งหมดผลคะแนนค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อเฉลี่ยรวมกันได้ 4.55 ซึ่งแปรผลความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจมาก

#### 4.4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ

##### 4.4.1 สัดส่วนจำนวนของผู้มารับบริการในแต่ละสำนักงาน จำแนกตามสถานะ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	สำนักปลัดเทศบาล งานทะเบียน		สำนักปลัดเทศบาล ขออนุญาตเครื่องเสียง		สำนักการคลัง ชำระค่าเช่า		สำนักสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ผู้เดือดร้อน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	323	76.90	48	80.00	99	82.50	389	97.25
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	36	8.57	0	0.00	0	0.00	9	2.25
หน่วยงานของรัฐ	20	4.76	10	16.67	7	5.83	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	41	9.76	2	3.33	14	11.67	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 20 ผลของการเก็บตัวอย่างจำนวน 1,000 ราย จำแนกเป็นสัดส่วนสถานะที่มาของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล โดยภาพรวมแล้วในแต่ละแผนก จะมีประชาชนทั่วไปมาขอใช้บริการมากที่สุด

##### 4.4.2 ความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามสถานะ

ตารางที่ 21 ร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามสถานะ

ด้านการบริการ	ประชาชน ทั่วไป	เจ้าหน้าที่ ของรัฐ	หน่วยงาน ของรัฐ	หน่วยงาน เอกชน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	92.00	96.44	98.51	98.05
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	91.19	96.00	98.65	95.42
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.99	93.19	99.28	98.08
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90.69	94.84	98.81	94.71
<b>เฉลี่ย</b>	<b>91.47</b>	<b>95.12</b>	<b>98.81</b>	<b>96.57</b>

จากตารางที่ 21 ความพึงพอใจของประชาชน มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 92.00 อันดับสองเป็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.99 อันดับสามเป็น ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.19 และอันดับสี่เป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.69 ซึ่งทั้งสี่หมวดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 96.44 อันดับสองเป็น ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.00 อันดับสามเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.84 และอันดับสี่เป็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.19 ซึ่งทั้งสี่หมวดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

ความพึงพอใจของหน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 99.28 อันดับสองเป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.81 อันดับสามเป็น ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.65 และอันดับสี่เป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.51 ซึ่งทั้งสี่หมวดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

**ความพึงพอใจของหน่วยงานเอกชน** มีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 98.08 อันดับสองเป็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.05 อันดับสามเป็น ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.42 และอันดับสี่เป็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.71 ซึ่งทั้งสี่หมวดของการให้บริการนี้ มีค่าร้อยละมากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า มีการจัดการอย่างดี ถือว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

#### 4.5 สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น สามารถสรุปเป็นคะแนนได้ดังนี้

1. การคัดสำเนาและรับรองรายการทะเบียนราษฎร งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.1
2. การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง งานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.9
3. การรับชำระค่าเช่า งานจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.3
4. การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส งานสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.0

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad \bar{X} &= \frac{\sum Xi}{n} \\ \text{จะได้} \quad \bar{X} &= \frac{93.1 + 94.9 + 91.3 + 91.0}{4} \\ \bar{X} &= 92.58 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 9 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

#### สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล

ร้อยละของความพึงพอใจ = 92.58

คะแนนที่ได้ = 9 คะแนน

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ = มีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ = พอใจมาก

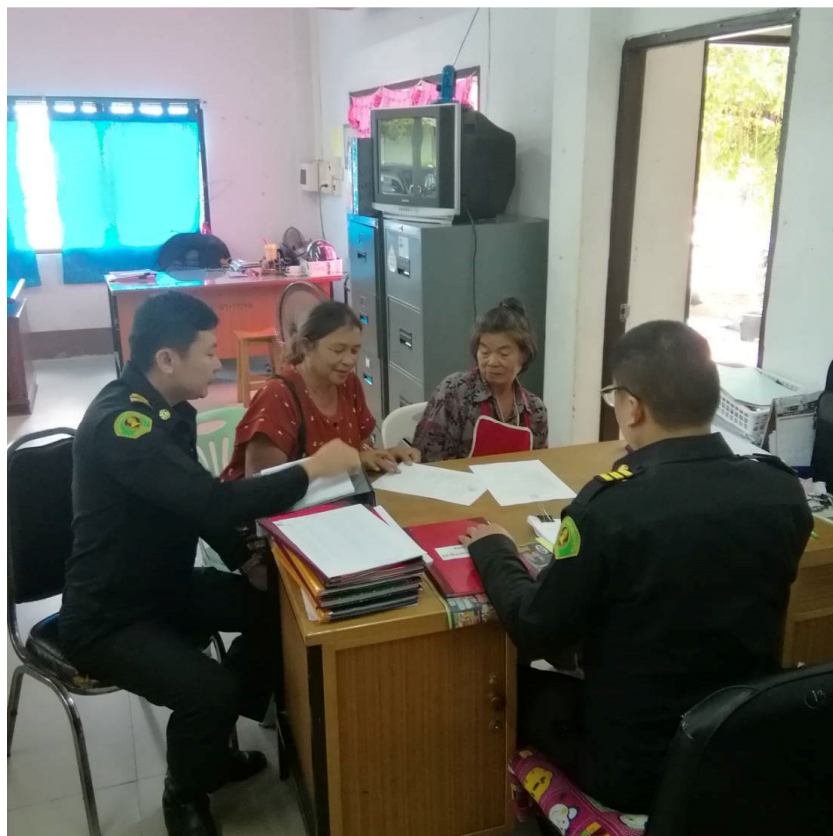
ภาคผนวก

### รูปภาพการเก็บข้อมูล ในสำนักงานเทศบาล





รูปภาพการเก็บข้อมูล ในสำนักงานเทศบาล





## รูปภาพการเก็บข้อมูล นอกสำนักงานเทศบาล



รูปภาพการเก็บข้อมูล นอกสำนักงานเทศบาล





## คณะผู้จัดทำ

### การบริหารโครงการและคณะทำงาน

#### 1 บุคลากรหลัก

นายชัยมงคล ศิริวารินทร์ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ตำแหน่ง นักวิจัย

#### 2 บุคลากรสนับสนุน

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ตำแหน่ง นักวิจัย

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชมณัฐ ภูกองไชย อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ตำแหน่ง นักวิจัย

3) นายกฤษฎาพร สิ้นชัย ตำแหน่ง นักวิจัย

## ประวัติผู้จัดทำ

บุคลากรหลัก : นายชัยมงคล ศิริวารินทร์

ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สังกัด : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ประวัติการศึกษา : ปี 2550 ศศ.บ. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

: ปี 2553 รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

: ปัจจุบัน กำลังศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

(Ph.D.(candidate)) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สถานที่ติดต่อ : สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เบอร์โทรติดต่อ : 080 066 7490

#### ผลงานงานวิจัย

ปี 2560 : โครงการรางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2560 (นักวิจัยร่วม – ดำเนินการร่วมกับสถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์พื้นที่จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดหนองบัวลำภู)

ปี 2559 : ทศนคติทางการเมืองแบบประชาธิปไตยของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในเขตจังหวัดอุดรธานี-หัวหน้าโครงการวิจัย (ทุนอุดหนุนการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี)

ปี 2558 : โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ITA) เขตจังหวัดอุดรธานี และจังหวัดหนองบัวลำภู (โครงการความร่วมมือมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุดรธานี กับคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.)-นักวิจัยร่วม

ปี 2558 : โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานที่ตำรวจและความเชื่อมั่นประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2558 - (นักวิจัยร่วม – ดำเนินการกับสถาบัน

บัณฑิตพัฒน - บริหารศาสตร์)

- ปี 2557 : ผลดี ผลเสีย ต่อชุมชนของการจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ศูนย์การศึกษาสามพร้าว ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี – นักวิจัยร่วม
- ปี 2553 : การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการขยะเทศบาล ตำบลคลองสามอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี - นักวิจัยร่วม (ทุนอุดหนุนการวิจัยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม)
- ปี 2553 : การประเมินผลแผนการปฏิบัติการการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดศูนย์ต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดกองทัพภาคที่ 3 (ผู้ช่วยวิจัย ผศ.พ.ต.ท.ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธ์ุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)

#### บทความวิจัย/วิชาการ

- ปี 2560 : Chaimongkol Siriwarin and Prakart Santong . (2016). The attitude of political democracy in case of university student in Udonthani Province. International Conference on Humanities and Social Science (IC-HUSO) 2016. Khon Kaen University.
- ปี 2559 : The 21st Century Of Public Administration Teaching in Thailand : Some recommendations , Proceedings The 2nd Khon Kean University International Conference on Public Administration 2015.

บุคลากรสนับสนุน : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ  
 ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 สังกัด : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
 ประวัติการศึกษา : ปี 2524 ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ - ศึกษาศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 : ปี 2531 สค.ม. (การวิจัยประชากรและสังคม) มหาวิทยาลัยมหิดล  
 : ปี 2550 Ph.D (Development Administration) NIDA, Thailand  
 สถานที่ติดต่อ : สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เบอร์โทรติดต่อ : 081 380 0591

บุคลากรสนับสนุน : ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชมณัฐ ภูกองไชย  
 ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 สังกัด : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี  
 ประวัติการศึกษา : ปี 2536 ศศ.บ. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 : ปี 2542 บธ.ม. (การตลาด) มหาวิทยาลัยเซนต์จอร์จส์  
 : ปี 2556 M.P.A. (Public Administration) University of Texas at SanAntonio, U.S.A.  
 : ปัจจุบัน กำลังศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) (Ph.D.(candidate)) มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
 สถานที่ติดต่อ : สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เบอร์โทรติดต่อ : 093 393 5665

- บุคลากรสนับสนุน : นายกฤษฎาพร สิ้นชัย  
 ตำแหน่ง : นักวิจัย  
 ประวัติการศึกษา : Graduated Master of Science (Agronomy) February 21, 2012  
 Khon Kaen University  
 : Graduated Bachelor of Science (Agriculture) April 1, 2002  
 Khon Kaen University
- สถานที่ติดต่อ : 99 หมู่ 5 ต.หนองบัว อ.เมืองอุดรธานี จ.อุดรธานี 41000  
 เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 094 039 6661
- ผลงานงานวิจัย / ประวัติการทำงาน / ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง
- ปี 2559 : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2559
- ปี 2559 : รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียวที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2559
- ปี 2558 : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และการบริหารจัดการบ้านเมืองของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2558
- ปี 2558 : รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียวที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2558
- ปี 2557 : รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานขอนแก่นเคาท์ดาวน์ 2557 Khon Kaen Rock Party Countdown 2015 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557
- ปี 2557 : รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานมหัศจรรย์พรรณไม้นานาชาติ ครั้งที่ 2 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557
- ปี 2557 : รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานสมโภชศาลเจ้าปู่เจ้าทวดที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557
- ปี 2557 : รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานออกพรรษา ใต้ประทีป บูชาพุทธกตัญญู ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557
- ปี 2557 : รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานมหกรรมหนังสือ อีสานบุ๊คแฟร์ 2557 (I-SAN Book Fair 2014) ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2557

**บรรณานุกรม**

เทศบาลนครขอนแก่น 2559. แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ. 2561 - 2564) ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2559.

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



## แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

ประเด็น	พอใจ มาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
<b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)					
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>ช่องทางการให้บริการ</b>					
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
6. มีช่องให้บริการเพียงพอ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
10. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ หอน้ำ 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 2560

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของ เทศบาลนครขอนแก่น อย่างไรในแต่ละหัวข้อดังต่อไปนี้	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก	ไม่พึง พอใจ	เฉยๆ	พึง พอใจ	พึงพอใจอย่าง มาก
1.ประชาชนได้ประโยชน์จากข่าวสารของเทศบาลนคร ขอนแก่น					
2.ประชาชนได้รับโอกาส และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น					
3.ประชาชนมีโอกาสได้บริหารและจัดการชุมชนของตนเอง					
4.มีการสร้างบรรยากาศ ความรักความสามัคคี					
5.การดูแลและปรับปรุงถนน					
6.การดูแลสวนสาธารณะและต้นไม้					
7.การจัดการขยะและกลิ่นเหม็น					
8.การป้องกันและลดมลพิษในเขตเมือง					
9.การส่งเสริมความรู้ในเรื่องสุขอนามัย					
10.การป้องกันและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน					
11.ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน					
12.การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเขตเทศบาล นครขอนแก่น					
13.การป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม					
14.การแก้ปัญหาภัยแล้ง (ปัญหาการขาดแคลนน้ำ)					
15.การดูแลและป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน					
16. ประสิทธิภาพในการจัดการระบบจราจร					
17.การดูแลผู้สูงอายุ การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน					
18.การส่งเสริมการศึกษาในแก่เยาวชน					
19.การส่งเสริมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ					
20.การส่งเสริมการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่น					
21.การกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจัดนิทรรศการ (กิจกรรม พิเศษช่วงเทศกาลต่างๆ)					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....