รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการ เทศบาลนครขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ 2562

โดย
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอมอิ่มธรรม
ดร.วีระกุล ชายผา
นายจักรกฤษ กมุทมาศ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ตุลาคม 2562

คำนำ

เทศบาลนครขอนแก่นเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการประชาชน ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งทางเทศบาลได้ตระหนักถึงการให้บริการที่ดี จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือเพื่อนำมาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในส่วนที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะมา การสำรวจประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น โดยมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ามารับบริการ ซึ่งผลการศึกษาจะสะท้อนผลการบริหารจัดการ และการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นโดยตรง เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ความต้องการ สภาพปัญหาต่าง ๆ หลังจากนั้นนำมาสรุปและนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนางานด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ความร่วมมือ ในการสำรวจเก็บข้อมูลความพึงพอใจ ที่เสียสละเวลาตอบแบบประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ผู้จัดทำ

รศ.ดร.สุกัญญา เอมอิ่มธรรม

ดร.วีระกุล ชายผา

นายจักรกฤษ กมุทมาศ

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 การสุ่มตัวอย่าง 9

2.3 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 9

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 10

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 10

บทที่ 3 ผลการศึกษา **11**

3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา 11

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น 11

บทที่ 4 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ **17**

4.1 หลักเกณฑ์การแปรผล 17

4.2 สรุปร้อยละของความพึงพอใจ และการแปรผลค่าเฉลี่ย 18

4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ 22

4.4 สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ 23

4.6 สรุปวิจารณ์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา 24

ภาคผนวก **25**

คณะผู้จัดทำ 26

ประวัติผู้จัดทำ 26

บรรณานุกรม 33

ตัวอย่างแบบสอบถาม 34

รูปภาพการเก็บข้อมูลในสำนักงานเทศบาล 36

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	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	12
ตารางที่ 6	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี	13
ตารางที่ 7	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	14
ตารางที่ 8	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน	15
ตารางที่ 9	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์	16
ตารางที่ 10	การแปรผลค่าเฉลี่ยของงาน การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี	18
ตารางที่ 11	การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล	19
ตารางที่ 12	การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน	20
ตารางที่ 13	การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์	21
ตารางที่ 14	ร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามสถานะ	22

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนในแต่ละเขตสามารถเลือกผู้บริหารของท้องถิ่นของตนเองได้ และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาด้านต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการที่ถ่ายโอนมาให้กับท้องถิ่น ซึ่งเป็นรากฐานต่อการพัฒนาในระดับประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานด้านต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ของตนเองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากกว่าหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

เทศบาลนครขอนแก่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง ที่ทำหน้าที่บริการประชาชน มีเนื้อที่การปกครองจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร มีประชากรจำนวน 117,536 (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนพฤษภาคม 2562) 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 2562 ขึ้น เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ และนำไปปรับปรุงระบบบริการของเทศบาล ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพบริการร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์โครงการ

1.2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจงานของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอนการให้บริการ/ช่องทางการให้บริการ/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อนำผลการประเมินที่ได้จากการสำรวจเป็นแนวทางในการพัฒนามาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ ต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินมาประกอบการตรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

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 โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ ในขั้นตอน การให้บริการ /ช่องทางการให้บริการ /ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ /ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง

2) การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3) การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

4) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง

1.3.4 จัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม พร้อมทั้งนำเสนอที่ประชุมผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาใช้บริการในขั้นตอนการให้บริการ / ช่องทางการให้บริการ / ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 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 มีการสร้างบ้านเรือนแบบเรียบง่าย ไม่เป็นระเบียบ สภาพบ้านเรือนทรุดโทรม ขาดความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย มีปัญหาในการถือครองที่ดิน ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง มีการอพยพโยกย้ายอยู่เสมอ มีปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาทางสังคม และปัญหาทางเศรษฐกิจ

2) ชุมชนเมือง คือ ชุมชนที่เกิดจากการรวมตัวกันเข้าไปอยู่อาศัยเพื่อธุรกิจการค้าขาย เป็นสังคมใหม่มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีการพบปะแลกเปลี่ยนกัน หรือคบหาสมาคมเพื่อผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจมีสภาพความเป็นอยู่ที่มั่นคงมีรายได้แน่นอน มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงมีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ดี

3) ชุมชนกึ่งเมือง คือ ชุมชนเมืองดั้งเดิมมีลักษณะการอยู่อาศัยแบบเครือญาติ ยึดถือวัฒนธรรมประเพณี ขนบธรรมเนียมปฏิบัติสืบต่อๆ กันมา 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	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
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	ชุนชนเมือง	164	569
16	เจ้าพ่อทองสุข	ชุนชนเมือง	280	1,800
17	บขส.	ชุนชนเมือง	280	1,800
	รวม		**3,653**	**15,609**

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2561)

ตารางที่ 2 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 2

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
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	ชุนชนเมือง	370	2,050
9	ชัยณรงค์สามัคคี	ชุนชนเมือง	269	1,075
10	ธารทิพย์	กึ่งเมือง	329	1,075
11	หน้า ร.พ.ศูนย์ขอนแก่น	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	โพธิบังลังก์ทอง	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	141	564
25	ธนาคร	หมู่บ้านจัดสรร	130	362
26	หนองคู	ชุนชนเมือง	560	1,471
27	ศรีจันทร์	ชุนชนเมือง	158	630
28	ตรีเทพนครขอนแก่น	ชุนชนเมือง	131	437
	รวม		**7,493**	**27,213**

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2561)

ตารางที่ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
1	บ้านตูม	กึ่งเมือง	289	1,140
2	หนองแวงเมืองเก่า 1	กึ่งเมือง	470	1,880
3	หนองแวงเมืองเก่า 2	กึ่งเมือง	184	686
4	หนองแวงเมืองเก่า 3	กึ่งเมือง	203	708
5	หนองแวงเมืองเก่า 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	เหล่านาดี 12	ชุมชนแออัด	115	460

ตารางที่ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
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	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร
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	วัดป่าอดุลยาราม	กึ่งเมือง	326	1,305
15	ไทยสมุทร	หมู่บ้านจัดสรร	263	1,050
16	เทคโนภาคฯ	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)

บทที่ 2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ได้แก่

1) การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง
2) การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3) การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล
4) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง

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

2.1 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

2.1.1 ผู้รับบริการหมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่เทศบาลนครขอนแก่น 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 การสุ่มตัวอย่าง

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

1. การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง
2. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล
4. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง

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. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)

ช่องทางการให้บริการ

4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป จะเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ, อายุ, วุฒิการศึกษา, สถานะ, อาชีพ, รายได้ และข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ในการให้บริการ 4 แผนก ดังนี้ (1) การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง (2) การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล (4) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง

รวมแบบสอบถามทั้งหมดเป็น 1,000 ชุด ตามสัดส่วนของผู้มาใช้บริการในแต่ละสำนักงาน ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยเตรียมแบบสอบถามไว้ที่ช่องทางสุดท้ายของการเข้ารับบริการ และให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในช่องสุดท้ายของงานบริการนั้นๆ ทำหน้าที่มอบแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มารับบริการกรอกข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 จนถึง วันที่ 15 กันยายน 2562

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปบรรยาย ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage, %) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจจะใช้วิธีการแปรผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ท Likert Scale ดังนี้

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

บทที่ 3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2562

3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

ประชากรศึกษา : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี 2562

กลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการในสำนักงานเทศบาล

การสุ่มตัวอย่าง : การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสอบถามความพึงพอใจ 1,000 ชุด เก็บตามสัดส่วนโดยประมาณของผู้มาใช้บริการในแต่ละงาน โดยมี 4 งานดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง
2. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล
4. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง

ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล : วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ถึง วันที่ 15 กันยายน 2562

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ : ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

จำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้ใน แต่ละส่วนของการให้บริการ (รวมทั้งหมด 1,000 ตัวอย่าง)

1) การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เก็บได้ 255 ชุด
2) การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล เก็บได้ 322 ชุด
3) การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน เก็บได้ 246 ชุด
4) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล เก็บได้ 177 ชุด

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

	การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี		การขออนุญาตประกอบกิจการ ฯลฯ		การขอตรวจคัดและรับรองสำเนา ฯลฯ		การรับเรื่องราวร้องทุกข์	
เพศ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	124	48.63	161	50.00	130	52.85	65	36.72
หญิง	131	51.37	161	50.00	116	47.15	112	63.28
อายุ								
น้อยกว่า 21 ปี	-	-	-	-	7	2.85	-	-
21-30 ปี	40	15.69	36	11.18	99	40.24	4	2.26
31-40 ปี	105	41.18	114	35.40	72	29.27	51	28.81
41-50 ปี	80	31.37	94	29.19	51	20.73	32	18.08
51-60 ปี	26	10.20	55	17.08	17	6.91	77	43.50
61-70 ปี	4	1.57	23	7.14	-	-	9	5.08
มากกว่า 70 ปี	-	-	-	-	-	-	4	2.26
การศึกษา								
ต่ำกว่าประถมศึกษา	6	2.35	27	8.39	6	2.44	15	8.47
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	83	32.55	108	33.54	102	41.46	112	63.28
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	166	65.10	187	58.07	138	56.10	50	28.25
สถานะ								
ประชาชนทั่วไป	205	80.39	247	76.71	190	77.24	164	92.66
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	4	1.57	-	-	14	5.69	-	-
หน่วยงานของรัฐ	19	7.45	40	12.42	28	11.38	1	0.56
หน่วยงานเอกชน	27	10.59	35	10.87	14	5.69	12	6.78
อาชีพ								
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	-	-	49	19.92	-	-
รับจ้างทั่วไป	20	7.84	7	2.17	21	8.54	24	13.56
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	134	52.55	237	73.60	90	36.59	103	58.19
พนักงานเอกชน	54	21.18	34	10.56	63	25.61	12	6.78
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	3.14	1	0.31	7	2.85	24	13.56
ข้าราชการ/พนักงาน	29	11.37	35	10.87	14	5.69	14	7.91
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	8	3.14	1	0.31	-	-	-	-
เกษียณ	2	0.78	7	2.17	2	0.81	-	-
รายได้ต่อเดือน								
น้อยกว่า 10,000 บาท	44	17.25	77	23.91	95	38.62	100	56.50
10,001-30,000 บาท	136	53.33	152	47.20	121	49.19	76	42.94
30,001-50,000 บาท	69	27.06	79	24.53	23	9.35	1	0.56
มากกว่า 50,000 บาท	6	2.35	14	4.35	7	2.85	-	-

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	171	83	1			4.67	0.48	93.33
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	158	96	1			4.62	0.50	92.31
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	166	88	1			4.65	0.49	92.94
ช่องทางการให้บริการ								
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	141	106	8			4.52	0.56	90.43
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	144	103	8			4.53	0.56	90.67
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	198	57				4.78	0.42	95.53
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	193	62				4.76	0.43	95.14
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	195	60				4.76	0.43	95.29
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	202	53				4.79	0.41	95.84
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	163	92				4.64	0.48	92.78
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	103	140	12			4.36	0.57	87.14
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	121	133	1			4.47	0.51	89.41
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	137	118				4.54	0.50	90.75
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	162	92	1			4.63	0.49	92.63
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	169	85	1			4.66	0.48	93.18
เฉลี่ย	161	91	3			4.62	0.49	92.49

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 255 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	222	99	1			4.69	0.47	93.73
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	201	118	3			4.61	0.51	92.30
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	202	119	1			4.62	0.49	92.48
ช่องทางการให้บริการ								
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	140	161	21			4.37	0.60	87.39
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	144	149	29			4.36	0.64	87.14
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	229	92	1			4.71	0.46	94.16
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	216	105	1			4.67	0.48	93.35
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	226	95	1			4.70	0.47	93.98
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	240	81	1			4.74	0.45	94.84
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	241	81				4.75	0.43	94.97
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	177	141	4			4.54	0.52	90.75
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	214	105	3			4.66	0.50	93.11
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	223	98	1			4.69	0.47	93.79
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	225	95	2			4.69	0.48	93.85
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	220	100	2			4.68	0.48	93.54
เฉลี่ย	208	109	5			4.63	0.50	92.63

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 322 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	136	110				4.55	0.50	91.06
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	148	91	7			4.57	0.55	91.46
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	141	99	6			4.55	0.55	90.98
ช่องทางการให้บริการ								
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	117	117	12			4.43	0.59	88.54
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	135	100	11			4.50	0.58	90.08
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	184	62				4.75	0.44	94.96
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	184	55	7			4.72	0.51	94.39
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	188	58				4.76	0.43	95.28
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	181	65				4.74	0.44	94.72
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	165	73	8			4.64	0.55	92.76
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	153	86	7			4.59	0.55	91.87
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	146	98	2			4.59	0.51	91.71
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	160	79	7			4.62	0.54	92.44
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	148	89	9			4.57	0.57	91.30
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	149	95	2			4.60	0.51	91.95
เฉลี่ย	156	85	7			4.61	0.52	92.23

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 246 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ประเด็น	ความพึงพอใจ (ความถี่)					Mean	SD	%
	5	4	3	2	1			
ขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	104	73				4.59	0.49	91.75
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	103	74				4.58	0.49	91.64
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	103	74				4.58	0.49	91.64
ช่องทางการให้บริการ								
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	74	85	6	12		4.25	0.82	84.97
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	84	75	6	12		4.31	0.83	86.10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	155	22				4.88	0.33	97.51
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	143	34				4.81	0.40	96.16
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	121	45	11			4.62	0.60	92.43
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	133	44				4.75	0.43	95.03
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	84	93				4.47	0.50	89.49
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	90	66		12	9	4.22	1.09	84.41
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	121	43	13			4.61	0.62	92.20
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	97	68	12			4.48	0.62	89.60
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	98	78	1			4.55	0.51	90.96
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	107	69	1			4.60	0.50	91.98
เฉลี่ย	108	63	7	12	9	4.55	0.58	91.06

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 177 ตัวอย่าง

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

Mean = ค่าเฉลี่ย SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน % = ร้อยละของความพึงพอใจ

4.1 หลักเกณฑ์การแปรผล

ส่วนที่ 1 การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการโดยใช้วิธีการแปรผลค่าเฉลี่ยของลิเคิร์ท Likert Scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจในระดับ พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พึงพอใจในระดับ พอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ไม่พอใจมาก

ส่วนที่ 2 การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ผู้ดำเนินการวิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการโดย<u>ใช้มาตรฐานตัวชี้วัดจากทางเทศบาลนครขอนแก่นเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา</u> ได้ดังนี้

- มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า <u>มีการจัดการอย่างดี</u> ถือว่า <u>ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน</u>
- ช่วงร้อยละ 60-80 จัดว่า <u>มีการจัดการค่อนข้างดี</u> ถือว่า <u>ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแต่ควรได้รับการพัฒนา</u>
- ต่ำกว่าร้อยละ 60 จัดว่า <u>มีการจัดการไม่ดี</u> ถือว่า <u>ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานและควรได้รับการปรับปรุง</u>

ส่วนที่ 3 แนวทางการประเมิน คะแนนและตัวชีวัด

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 สรุปร้อยละของความพึงพอใจ และการแปรผลค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 10 การแปรผลค่าเฉลี่ยของงาน การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	93.33	4.67	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.31	4.62	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	92.94	4.65	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ			
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	90.43	4.52	พอใจมาก
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	90.67	4.53	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	95.53	4.78	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.14	4.76	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	95.29	4.76	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	95.84	4.79	พอใจมาก
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	92.78	4.64	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	87.14	4.36	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	89.41	4.47	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	90.75	4.54	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	92.63	4.63	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	93.18	4.66	พอใจมาก
เฉลี่ย	92.49	4.62	พอใจมาก

จากตารางที่ 10 การแปรผลค่าเฉลี่ย ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ <u>พอใจมาก</u>

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า <u>มีการจัดการอย่างดี</u> ถือว่า <u>ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน</u>

ตารางที่ 11 การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	93.73	4.69	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.30	4.61	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	92.48	4.62	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ			
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	87.39	4.37	พอใจมาก
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	87.14	4.36	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	94.16	4.71	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.35	4.67	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	93.98	4.70	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	94.84	4.74	พอใจมาก
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	94.97	4.75	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	90.75	4.54	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.11	4.66	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	93.79	4.69	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	93.85	4.69	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	93.54	4.68	พอใจมาก
เฉลี่ย	92.63	4.63	พอใจมาก

จากตารางที่ 11 การแปรผลค่าเฉลี่ย ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ <u>พอใจมาก</u>

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า <u>มีการจัดการอย่างดี</u> ถือว่า <u>ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน</u>

ตารางที่ 12 การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	91.06	4.55	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	91.46	4.57	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	90.98	4.55	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ			
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	88.54	4.43	พอใจมาก
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	90.08	4.50	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	94.96	4.75	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.39	4.72	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	95.28	4.76	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	94.72	4.74	พอใจมาก
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	92.76	4.64	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	91.87	4.59	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	91.71	4.59	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	92.44	4.62	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	91.30	4.57	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	91.95	4.60	พอใจมาก
เฉลี่ย	92.23	4.61	พอใจมาก

จากตารางที่ 12 การแปรผลค่าเฉลี่ย ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ <u>พอใจมาก</u>

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า <u>มีการจัดการอย่างดี</u> ถือว่า <u>ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน</u>

ตารางที่ 13 การแปรผลค่าเฉลี่ยของงานบริการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	91.75	4.59	พอใจมาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	91.64	4.58	พอใจมาก
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	91.64	4.58	พอใจมาก
ช่องทางการให้บริการ			
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	84.97	4.25	พอใจมาก
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	86.10	4.31	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	97.51	4.88	พอใจมาก
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.16	4.81	พอใจมาก
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	92.43	4.62	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	95.03	4.75	พอใจมาก
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	89.49	4.47	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น	84.41	4.22	พอใจมาก
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	92.20	4.61	พอใจมาก
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	89.60	4.48	พอใจมาก
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	90.96	4.55	พอใจมาก
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	91.98	4.60	พอใจมาก
เฉลี่ย	91.06	4.55	พอใจมาก

จากตารางที่ 13 การแปรผลค่าเฉลี่ย ทุกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 แปรผลได้ว่า มีความพึงพอใจในระดับ <u>พอใจมาก</u>

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ ทุกหัวข้อผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า <u>มีการจัดการอย่างดี</u> ถือว่า <u>ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน</u>

จากตารางที่ 10, 11, 12 และ 13 ที่แสดงให้เห็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจนั้น เมื่อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากสุดไปหาน้อยสุดได้ดังนี้

อันดับที่ 1 การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.63

อันดับที่ 2 การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.49

อันดับที่ 3 การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23

อันดับที่ 4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.06

4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามสถานะ

ตารางที่ 14 ร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามสถานะ

ด้านการบริการ	ประชาชนทั่วไป	เจ้าหน้าที่รัฐ	หน่วยงานรัฐ	หน่วยงานเอกชน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	92.06	92.22	94.47	91.52
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	87.33	92.22	91.70	92.95
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.29	99.11	93.64	95.68
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.44	92.89	92.00	91.82
เฉลี่ย	**91.28**	**94.11**	**92.95**	**92.99**

หมายเหตุ : จำนวนตัวอย่างของ ประชาชนทั่วไป 806 คน
จำนวนตัวอย่างของ เจ้าหน้าที่รัฐ 18 คน
จำนวนตัวอย่างของ หน่วยงานรัฐ 88 คน
จำนวนตัวอย่างของ หน่วยงานเอกชน 88 คน

จากตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามสถานะ อันดับที่ 1 เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ 94.11 อันดับที่ 2 หน่วยงานเอกชน 92.99 อันดับที่ 3 หน่วยงานรัฐ 92.95 และ อันดับที่ 4 ประชาชนทั่วไป 91.28 ถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจะมีค่าแตกต่างกัน แต่ทั้งหมดมีค่า มากกว่าร้อยละ 80 จัดว่า <u>มีการจัดการอย่างดี</u> ถือว่า <u>ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน</u> และเช่นเดียวกันในด้านการบริการทั้ง 4 ข้อ อันได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก ทุกหัวข้อมีค่าเฉลี่ยร้อยละ มากกว่า 80 จัดว่า <u>มีการจัดการอย่างดี</u> ถือว่า <u>ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน</u>

4.4 สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น สามารถสรุปเป็นคะแนนได้ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.49

2. การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.63

3. การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23

4. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.06

จากสูตร $\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$

จะได้ $\bar{X} = \frac{92.49 + 92.63 + 92.23 + 91.06}{4}$

$\bar{X}$ = 92.10

คะแนนที่ได้ = 9 คะแนน

สรุปภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล

ร้อยละของความพึงพอใจ = 92.10

คะแนนที่ได้ = 9 คะแนน

การแปรผลร้อยละของความพึงพอใจ = มีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ = พอใจมาก

4.6 สรุปวิจารณ์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา

ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52) และมีมากโดยเฉพาะ งานบริการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง ส่วนอายุของผู้มาใช้บริการในงานบริการทั้ง 4 งาน จะมีสัดส่วนแตกต่างกันไปตามการบริการ คือ งานบริการตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีอายุช่วง 31-40 ปี งานบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีอายุช่วง 31-40 ปี งานบริการ การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีอายุช่วง 21-30 ปี และงานบริการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานธุรการ ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุ 51-60 ปี เป็นต้น ซึ่งทุกประเด็นในงานบริการทั้ง 4 งาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 4.21-5.00 แปรผลได้ พอใจมาก และค่าร้อยละความพึงพอใจ มีค่ามากกว่าร้อยละ 80 ถือว่ามีการจัดการอย่างดี ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

กล่าวโดยในภาพรวมแล้ว การจัดการ การให้บริการในสำนักงานเทศบาลนั้น มีค่าระดับความพึงพอใจในระดับ <u>พอใจมาก</u> ทุกหัวข้อ แต่ก็จะมีหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เช่น ในหมวด ช่องทางการให้บริการ ในข้อที่ 4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ซึ่งทางหน่วยงานจะเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ได้ความพึงพอใจสูงขึ้นไปอีกก็ได้ แต่ถึงไม่เพิ่มก็อยู่ในระดับ พอใจมาก อยู่แล้ว และเป็นที่น่าสังเกตความพึงพอใจในส่วนของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดีขึ้นกว่าทุกปีที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานเทศบาลได้มีการนำระบบการให้บริการทางออนไลน์เข้าร่วมให้บริการในบางหน่วยงาน เช่น งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานบริการชำระภาษี เป็นต้น การให้บริการออนไลน์นั้นทำให้ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาที่สำนักงานก็ได้ ทำให้มีการใช้ที่จอดรถหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ลดลง จึงเห็นว่าทางหน่วยงานเทศบาลมีการจัดการที่ดีซึ่งควรจะพัฒนาระบบนี้ให้มีศักยภาพที่ดีขึ้นอีกในปีต่อๆ ไป

ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

การบริหารโครงการและคณะทำงาน

1 บุคลากรหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอมอิ่มธรรม

หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2 บุคลากรสนับสนุน

1) ดร.วีระกุล ชายผา อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) นายจักรกฤษ กมุทมาศ อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติผู้จัดทำ

บุคลากรหลัก : รองศาสตราจารย์สุกัญญา เอมอิ่มธรรม

ตำแหน่ง : หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

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

ประวัติการศึกษา

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

การทำงาน

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

ตำแหน่งบริหารคณะ/วิชาการ

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

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

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
(นักวิจัยร่วม)

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

การนำเสนอที่ประชุมระดับชาติ

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

การนำเสนอที่ประชุมวิชาการนานาชาติ

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

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

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

บุคลากรสนับสนุนคนที่ 1 : ดร.วีระกุล ชายผา
ตำแหน่ง : ที่ปรึกษาและนักวิจัยประจำกลุ่มวิจัยนโยบายสาธารณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อดีตอาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประวัติการศึกษา :
- การศึกษาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร (ภูมิศาสตร์- ภาษาอังกฤษ)
- ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การวางแผนและพัฒนานโยบายการศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Ph.D. (Social Science),Magadh University Bihar,India
การทำงาน
- 2519 อาจารย์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พระนคร
- 2523-2545 กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2545-ปัจจุบัน ภาควิชาสังคมศาสตร์ / หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2561 นักวิชาการอิสระ ที่ปรึกษากลุ่มวิจัยนโยบายสาธารณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
งานวิจัย

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

บุคลากรสนับสนุนคนที่ 2 :อาจารย์ จักรกฤษ กมุทมาศ
ตำแหน่ง : อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สังกัด : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โทรศัพท์: 043-202-383 ต่อ 45827, 094-281-6262 E-mail< jackka@kku.ac.th >
ประวัติการศึกษา :
2559- M.A. in Democratic Governance and Civil Society, University of Osnabrueck (pending)
2561 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครอง), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2554 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์, เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง), มหาวิทยาลัยขอนแก่น
การทำงาน
2556 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ตำแหน่งบริหารคณะ/วิชาการ
- เลขานุการและกรรมการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
ผลงานทางวิชาการ
ก. ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ
- จักรกฤษ กมุทมาศ และ ศุภวรรณ คล่องดำเนินกิจ. (2560). การบริหารปกครองด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับข้อสังเกตกรณีเหมืองแร่โปแตชอาเซียน จังหวัดชัยภูมิ. วารสารการบริหารปกครอง, 6(1), หน้า 151-184. (TCI กลุ่ม 1)
ข. ผลงานวิชาการอื่นๆ เช่น ตำรา บทความ สิทธิบัตร ฯลฯ หนังสือ หรือบทในหนังสือ
บทความวิชาการ
- จักรกฤษ กมุทมาศ. (2556). การบำเพ็ญตบะของสตรีเพศ หนทางสู่ความสมบูรณ์แห่งตัวตน. Veridian E-journal, 6(3), หน้า 248-262. (TCI กลุ่ม 2)
การนำเสนอที่ประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
- Kamudhamas, J. and Choksuansup, N. (2014). “Return Happiness to the Thais: The attitudes toward 2014 Thailand’s coup d’état in online forum discussion,” in the proceeding of the International Conference on Peace and Conflict Resolution: BridgingDiversity for Peaceful

Coexistence, Institute for Dispute Resolution, Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand. pp. 1-13.

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

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

ค. วิจัยฉบับสมบูรณ์

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

ง. สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ

การเมืองไทย นโยบายและการบริหารการปกครองสาธารณะ

จ. งานวิจัยที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

- หัวหน้าโครงการ “การจัดการปกครองสาธารณะอิเล็กทรอร์นิกส์ในเมืองอัจฉริยะ: ศึกษากรณีเทศบาลนครขอนแก่นและภาคี”, ได้รับทุนสนับสนุนนักวิจัยรุ่นใหม่จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562. (กำลังดำเนินการ)

บรรณานุกรม

เทศบาลนครขอนแก่น 2561. แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2561.

เทศบาลนครขอนแก่น 2562. แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2562.

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

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

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

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

.....

แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น
การตรวจสอบข้อมูลเพื่อชำระภาษี ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักการคลัง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

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

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

.....

.....

.....

ข้อมูลทั่วไปของท่าน

16. เพศ ☐ชาย ☑หญิง อายุ 33 ปี
17. วุฒิการศึกษา ☐ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส ☑ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
18. สถานะ ☑ประชาชนทั่วไป ☐เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐หน่วยงานของรัฐ ☐หน่วยงานเอกชน
19. อาชีพ ☐นักเรียน/นักศึกษา ☐รับจ้างทั่วไป ☐ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร ☐พนักงานเอกชน ☑พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ข้าราชการ/พนักงานราชการ ☐แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐เกษียณ
20. รายได้ต่อเดือน ☐น้อยกว่า 10,000 บาท ☑10,001 -30,000 บาท ☐30,001-50,000 บาท ☐มากกว่า 50,000 บาท
21. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ฝ่ายสุขาภิบาล สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

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

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

.....

.....

.....

ข้อมูลทั่วไปของท่าน

16. เพศ ☑ชาย ☐หญิง อายุ 49 ปี
17. วุฒิการศึกษา ☑ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส ☐ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
18. สถานะ ☑ประชาชนทั่วไป ☐เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐หน่วยงานของรัฐ ☐หน่วยงานเอกชน
19. อาชีพ ☐นักเรียน/นักศึกษา ☐รับจ้างทั่วไป ☑ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร ☐พนักงานเอกชน ☐พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ข้าราชการ/พนักงานราชการ ☐แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐เกษียณ
20. รายได้ต่อเดือน ☐น้อยกว่า 10,000 บาท ☑10,001 -30,000 บาท ☐30,001-50,000 บาท ☐มากกว่า 50,000 บาท
21. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น
การตรวจคัดและรับรองสำเนาราชการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน
ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

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

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

.....

.....

.....

ข้อมูลทั่วไปของท่าน

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

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ รักษาพ และตอบคำถามเป็นอย่างดี

แบบประเมินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น
การรับเรื่องร้องทุกข์ งานสุขาภิบาล ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

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

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

.....

.....

.....

ข้อมูลทั่วไปของท่าน

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

รูปภาพการเก็บข้อมูลในสำนักงานเทศบาล

รูปภาพการเก็บข้อมูลในสำนักงานเทศบาล