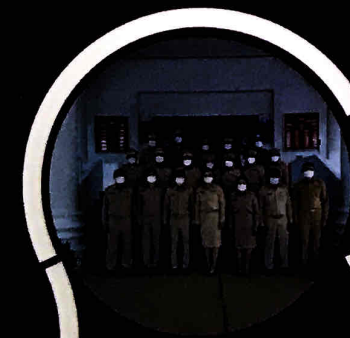




อาเภอชบแพ จงค...

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโคคางกุล และคณะ



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,383 คน ชาย 2,072 คน หญิง 2,311 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 739 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.68 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
2. ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.52 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.36 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

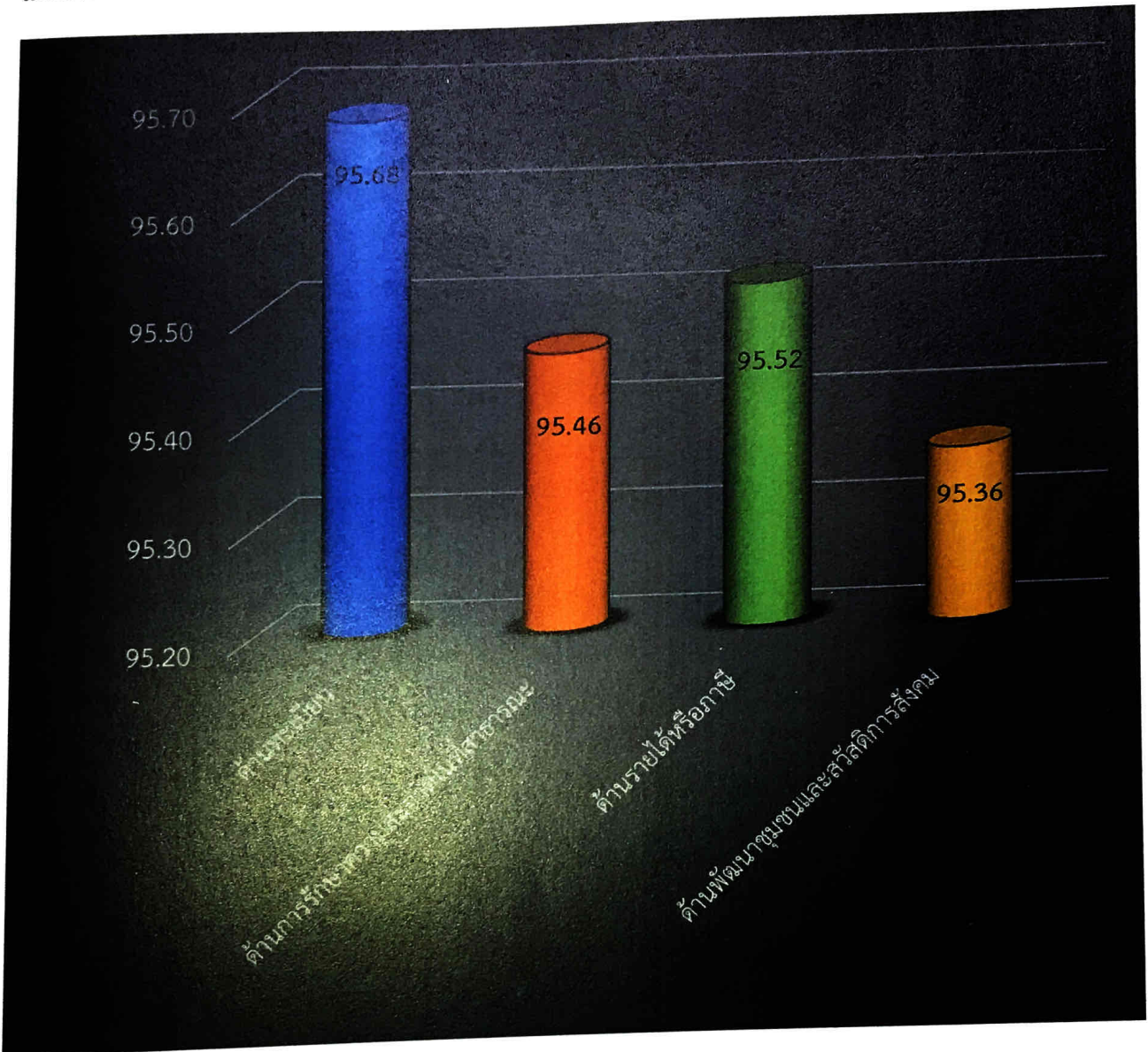
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.51 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านทะเบียน	95.68	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.46	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.52	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.36	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.51	10	พึงพอใจมากที่สุด



แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1. ด้านกายภาพ

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ได้รับยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลให้เป็นเทศบาลตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นไป เริ่มแรกเป็นเทศบาลชั้น 7 และได้เลื่อนชั้นเป็นชั้น 6 แล้วตามประกาศสำนักงาน ก.ท.ตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน 2543

1.1 ที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ตั้งอยู่เลขที่ 459 หมู่ที่ 4 ตำบลโนนอุดม ถนนมลิวรรณ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่ 6.67 ตารางกิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ไปทางทิศเหนือ ระยะ 600 เมตร ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ตัดกับถนนไปบ้านโคกม่วง ตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ไปทางทิศตะวันตก ระยะ 850 เมตร

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออก ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ตรงคอสะพานข้ามห้วยน้ำไหล ฝั่งตะวันตก

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออก ผ่านสะพานข้ามห้วยน้ำไหล ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยชำ ฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ระยะ 450 เมตร

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบริมห้วยชำ ฝั่งตะวันตก ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมห้วยชำ ฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ระยะ 1,400 เมตร

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออก ผ่านห้วยชำ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ตรงจุดที่ริมถนนไปบ้านโคกม่วง ฝากตะวันออก บรรจบกับริมถนนไปทางบ้านหนองศาลา ฝากตะวันตก

ด้านทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ตรงคอสะพานข้ามห้วยข้าวแป้น ฝั่งตะวันออก



จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านหินตั้ง ปากตะวันออก ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ถนนไปบ้านหินตั้ง บรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ตามแนวถนนไปบ้านหินตั้ง ไปทางทิศใต้ และทิศตะวันออกเฉียงใต้ ระยะ 1,100 เมตร

ด้านทิศใต้ จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านถนนไปบ้านหินตั้งและห้วยแล้ง ถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านโนนอุดม ปากตะวันออก ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ระยะ 1,200 เมตร

จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตก ผ่านถนนไปบ้านโนนอุดม ถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ไปทางทิศใต้ ระยะ 1,100 เมตร ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ตัดกับถนนไปบ้านโคกม่วง ตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น ไปทางทิศตะวันตก ระยะ 850 เมตร

ด้านทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 9 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือ ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก - ขอนแก่น บรรจบกับหลักเขตที่ 1

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอชุมแพ ห่างจากอำเภอประมาณ 12 กิโลเมตร บนถนนสายมลิวัลย์ - ขอนแก่น พื้นที่มีลักษณะเป็นที่ราบสูงทางทิศตะวันออกและทางทิศตะวันตกโดยมีที่ราบเชิงเขาไหลผ่าน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศช่วงเดือน มิถุนายน - กันยายน จะเป็นฤดูฝน ช่วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม จะเป็นฤดูร้อน และช่วงเดือน ตุลาคม - กุมภาพันธ์ จะเป็นฤดูหนาว

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินภายในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ มีลักษณะสภาพเป็นดินเหนียว เป็นบางช่วง และบางช่วงเป็นดินทราย

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ มีเขตการปกครองในพื้นที่ 7 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านตลาดโคกสูง ม.2 ต.ข้าวเรียง
2. บ้านสัมพันธ์ ม.3 ต.ข้าวเรียง



- | | | |
|--------------------|------|-------------|
| 3. บ้านสว่างหนองแก | ม.5 | ต.ข้าวเรียง |
| 4. บ้านโคกสูง | ม.3 | ต.โนนอุดม |
| 5. บ้านโนนสว่าง | ม.4 | ต.โนนอุดม |
| 6. บ้านโนนตูม | ม.8 | ต.โนนอุดม |
| 7. บ้านโนนสูง | ม.10 | ต.โนนอุดม |

2.2 การเลือกตั้ง

จำนวนประชากรที่มีสิทธิในการเลือกตั้งตำบลโนนอุดมอายุ 18 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 2,083 คน และจำนวนประชากรที่มีสิทธิในการเลือกตั้งตำบลข้าวเรียงอายุ 18 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 1,444 คน และมีหน่วยเลือกตั้งจำนวน 7 หน่วย

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			ชื่อผู้นำ
		ชาย	หญิง	รวม	
	ตำบลโนนอุดม				
3	บ้านโคกสูง	492	528	1,020	นายบุญเพิ่ม หาญคำ
4	บ้านโนนสว่าง	290	306	596	นายพุดพิงค์ พิณจมนตรี
8	บ้านโนนตูม	194	230	424	-
10	บ้านโนนสูง	297	323	620	นายพนม จรูญศรี
	ตำบลข้าวเรียง				
2	บ้านตลาดโคกสูง	78	79	157	นายประภาส หินสูงเนิน
3	บ้านสัมพันธ์	292	348	640	นายนิคม ล้านน้อย
5	บ้านสว่างหนองแก	428	497	925	นายสยาม พันธุ์โกศล
	รวม	2,072	2,311	4,383	



3.2 ช่วยอายุและจำนวนประชากร

ตำบลโนนอุดม

จำนวนประชากรแยกตามเกณฑ์อายุ	ชาย	หญิง	รวม
1.เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน	17	17	34
2.เป็นที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 15 ปี	1,004	1,163	2,167
3.เป็นที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี	955	1,128	2,083
4.เป็นที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี	926	1,096	2,022
5.เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร	10	0	10
6.เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการศึกษา	18	0	18

ตำบลข้าวเรียง

จำนวนประชากรแยกตามเกณฑ์อายุ	ชาย	หญิง	รวม
1.เป็นบุคคลที่ทำบัตรประจำตัวประชาชน	9	8	17
2.เป็นที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 15 ปี	695	801	1,496
3.เป็นที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี	668	776	1,444
4.เป็นที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี	651	765	1,416
5.เป็นบุคคลที่ต้องขึ้นทะเบียนทหาร	10	0	10
6.เป็นบุคคลที่ต้องเข้ารับการศึกษา	10	0	10

4.สภาพทางสังคม

4.1 จำนวนประชากร

ในเขตเทศบาลมีจำนวนประชากรประมาณ 4,383 คน (ณ 23 มิถุนายน 2564) ชาย จำนวน 2,072 คน หญิง จำนวน 2,311 คน จำนวน 739 หลังคาเรือน

4.2 การศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

ในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์มีโรงเรียนในเขตจำนวน 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนบ้านโคกสูงและโรงเรียนบ้านสัมพันธ์ มีวัด 4 วัด ได้แก่ วัดโนนสูง วัดอรุณญาวาส วัดสว่างอารมณ์ และวัดสระแก้ว

4.3 การสาธารณสุข

มีสถานอนามัยอยู่ 2 แห่ง คือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านสัมพันธ์และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านโนนสว่าง ในเขตเทศบาล

4.4 การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

ได้มีการช่วยเหลือราษฎรที่ได้รับความเดือดร้อนในด้านอุปโภค บริโภคตามสมควรโดยได้รับการสนับสนุนจากประชาสงเคราะห์อำเภอ จังหวัด

4.5 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ในเขตเทศบาลมีสถานีตำรวจอำเภอชุมแพ สาขาซอยบ้านโคกสูง จำนวน 1 แห่ง สภาพความเป็นอยู่มีความปลอดภัยพอสมควร

4.6 มีธนาคารเพื่อช่วยเหลือประชาชน

จำนวน 1 แห่ง คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร (ธ.ก.ส.)

5.ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม/ขนส่ง

เขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ตั้งอยู่ระหว่างถนนสายมิตรธรรมจากขอนแก่น - ชุมแพ หลักกิโลเมตรที่ 68-69 ซึ่งเป็นศูนย์กลางการคมนาคมไปสู่ภาคเหนือ ภาคกลาง และจังหวัดอื่น ๆ ของภาคอีสาน มีรถประจำทางวิ่งผ่านได้แก่ รถสายขอนแก่น- เชียงใหม่, ขอนแก่น- เชียงราย, ขอนแก่น-เมืองเลย, ขอนแก่น-ภูเขียว, ขอนแก่น-ชุมแพ, ภูเวียง-ชุมแพ และมีรถโดยสารขนาดเล็กอีกจำนวนมาก

5.2 การไฟฟ้า

ราษฎรมีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือนประมาณ 1,105 ครัวเรือน

5.3 การประปา

ราษฎรในเขตเทศบาลใช้น้ำประปาของกิจการประปาหมู่บ้าน ประปาเทศบาล ประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งในเขตเทศบาลมีครบทุกหลังคาเรือน

5.4 การสื่อสารและโทรคมนาคม

มีสถานที่ส่งไปรษณีย์ โทรเลขสาขาซอยอยู่ในเขตเทศบาลจำนวน 1 แห่ง และมีโทรศัพท์มือถือทุกครัวเรือน

5.6 การจราจร

ภายในเขตเทศบาลไม่มีปัญหาจราจรติดขัดแต่อย่างใด



5.7 การใช้ที่ดิน

ส่วนมากทุกครัวเรือนมีเอกสารสิทธิในที่ดินเป็นของตนเองและ มีกรณีพิพาทในที่ดินสาธารณประโยชน์บ้างในบางพื้นที่เป็นรายบุคคล

6. ด้านเศรษฐกิจ

6.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/รายได้ประชากร

ราษฎรในเขตเทศบาลมีรายได้จากการประกอบอาชีพพอเลี้ยงตนเองได้พอสมควร เฉลี่ยประมาณ 50,000 บาท/ครอบครัว/ปี

6.2 การเกษตรกรรม

พื้นที่ส่วนใหญ่ของเขตเทศบาลเป็นทุ่งนาและที่ราบลุ่มปลูกข้าวถั่วเหลือง และพืชผักอย่างอื่นอีกมากมาย โดยเฉพาะทางด้านทิศใต้ของพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีแม่น้ำเชิญไหลผ่าน

6.3 การอุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมแต่ราษฎรบางส่วนได้ไปประกอบอาชีพที่โรงงานเย็บผ้าในพื้นที่ตำบลใกล้เคียง

6.4 การพาณิชย์กรรม/การบริการ

ราษฎรในเขตเทศบาลประกอบการค้าขายในริมฝั่งถนนสายมลิวรรณอยู่เป็นจำนวนมากพอสมควรและมีสินค้าจำหน่ายบ้างแต่ไม่มากนัก

6.5 การท่องเที่ยว

ไม่มีสถานที่ท่องเที่ยว

6.6 การปศุสัตว์

ราษฎรส่วนใหญ่เลี้ยงโค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ และอื่น ๆ

7. ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- (1) รวบรวมข้อมูลประวัติ วัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- (2) ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา
- (3) โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวัฒนธรรม และผู้นำทางวัฒนธรรมดีเด่น
- (4) โครงการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น
- (5) มอบทุนการศึกษาเด็กนักเรียนที่เรียนดี และยากจน
- (6) สนับสนุนกิจกรรมนักเรียน

- (7) สนับสนุนการศึกษานอกโรงเรียน
- (8) จัดหาวัสดุสื่อการเรียน การสอนให้แก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- (9) ปรับปรุงการบริหารการเรียนการสอนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

8. การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- (1) โครงการปลูกต้นไม้
- (2) โครงการปลูกป่าชุมชน
- (3) โครงการปลูกต้นไม้ริมทาง

9. การดำเนินงานด้านอื่น ๆ

- สนับสนุนศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- สนับสนุนการออกร้านกาชาดในเทศกาลไหม ประเพณีผูกเสี่ยวงานกาชาดและงานของดีเมืองชุมแพ
- สนับสนุนการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
- สนับสนุนศูนย์ป้องกันและปราบยาเสพติด อำเภอชุมแพ
- สนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.)
- สนับสนุนการจัดกีฬาประเพณี อำเภอชุมแพ
- สนับสนุนการจัดงานพระราชพิธี งานรัฐพิธี และงานประเพณีอำเภอชุมแพ
- สนับสนุนโครงการพัฒนาสาธารณสุขมูลฐานในเขตพื้นที่
- สนับสนุนศูนย์ป้องกันยาเสพติด (สภ.อ.ชุมแพ)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาลแสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,383 คน ชาย 2,072 คน หญิง 2,311 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 739 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 220 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านทะเบียน
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 46.0 ด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 34 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 20 ช่วงอายุ 20–29 ปี ร้อยละ 18 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 16 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 65 รองลงมา ประกอบ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 12.5 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 5.5 ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 5.5 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ ร้อยละ 5 อาชีพเป็น พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 3.5 และเป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 66.5 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 11.4 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 7 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 5.3 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 2.8 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 2 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 65 รองลงมา มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 10.7 มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 10 มีรายได้ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 7.3 มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 4.8 และไม่มีรายได้ ร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในข้อ ๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 95.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 5
สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 100 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงเชียงใหม่ อำเภอชุมแพ (๑)



ภาพที่ 4.2 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (2)



ภาพที่ 4.3 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	46.0
หญิง	54.0
รวม	100 (220)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	5
20-29 ปี	18
30-39 ปี	16
40-49 ปี	20
50-59 ปี	34
60 ปีขึ้นไป	7
รวม	100 (220)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	0.0
รวม	100 (220)
อาชีพ	
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน	5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	65
รับจ้างทั่วไป	12.5
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	5.5
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.5
นักศึกษา	3
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	5.5
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (220)



Table 4.1 (cont.)

Description	Value (USD)
Construction	
Construction of roads	2.8
Construction of bridges	66.5
Construction of water supply (A.1-3)	11.8
Construction of water supply (A.4-6)	5.9
Construction of water supply (A.7) including water supply	
Construction of water supply (A.8)	7
Construction of water supply	5
Construction of water supply	2
Total	109 (229)
Water supply	
Water supply	2.2
Water supply 5,000 USD	19
5,001-10,000 USD	65
10,001-15,000 USD	10.7
15,001-20,000 USD	7.3
20,001 USD and above	4.8
Total	109 (229)
Construction of roads/bridges/water supply/other infrastructure	
Construction of roads/bridges/water supply/other infrastructure 2564	5.0
Construction of roads/bridges/water supply/other infrastructure	95
Total	109 (229)



ที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
รูปแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร รองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	100
เคยทำ	0
รวม	100 (220)

ที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (4)



ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะ 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านทะเบียน
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการวัดระดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนของผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทาง ใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ ภายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาลแสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้



1. งานด้านทะเบียน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ขั้นตอน ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการบริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนของผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่ทว่าบุคลากรมีศักยภาพ ยึดมั่นแน่วแน่ ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ ทักษะคุณภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ ง่ายประชาชนสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน
- 5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.68 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านทะเบียน

ลักษณะการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นดี ชอบ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็น ชอบ	ไม่ ตอบ เลย	รวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ หนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี จัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.5	76	2.5	1	0	100 (220)
	96.5					
ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม ย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ ความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ รอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.3	75.8	2.7	1.2	0	100 (220)
	96.1					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทุดจา ละแต่ร่างกายสุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็ว	20.2	75	3.3	1.5	0	100 (220)
	95.2					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย	20.5	75.2	2.9	1.4	0	100 (220)
	95.7					
ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ เทศบาลแสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20.2	74.7	2.9	2.2	0	100 (220)
	94.9					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านทะเบียน	20.34	75.34	2.86	1.46	0	100 (220)
	95.68					

Std. Deviation (SD) = 0.5213 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

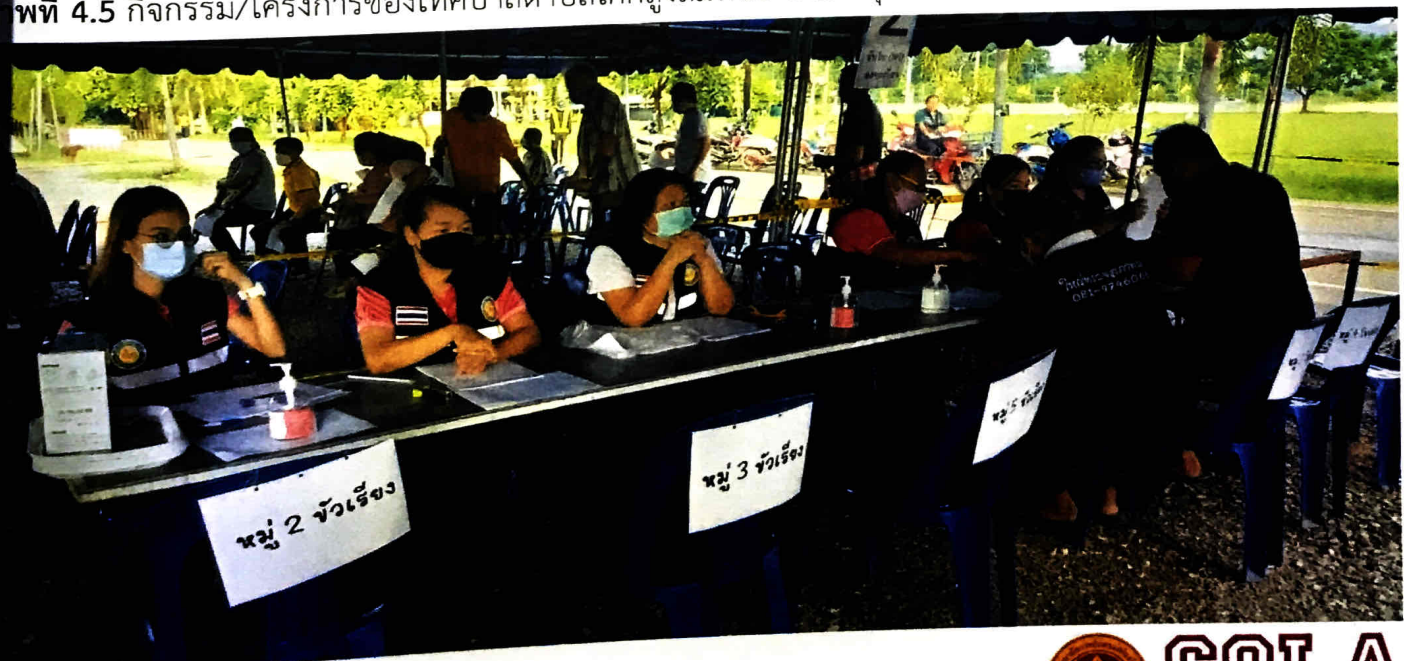


โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านทะเบียน โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ หมดคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ร้อยละ 96.5 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งาน การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 96.5 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.2 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการ ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ร้อยละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.5 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (5)



COLA
 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีธรรมาจริยธรรม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการรักษาความ

สะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.46 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.2	75.1	3.1	1.6	0	100 (220)
	95.3					
ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม รถ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ ความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความคิดเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.1	75.5	3	1.4	0	100 (220)
	95.6					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา ระแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	19.5	75.1	3.5	1.9	0	100 (220)
	94.6					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.7	3	1	0	100 (220)
	96					
ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ เทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	19.9	75.9	2.7	1.5	0	100 (220)
	95.8					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ	20.00	75.46	3.06	1.48	0	100 (220)
	95.46					

Std. Deviation (SD) = 0.5137 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีประเด็นในการ
ของ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และ
อำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุปได้
ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านสถานที่และสิ่ง
อำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี
ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ
ให้บริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ
เทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา
การ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
ความยั่งยืน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง
เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ
ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.6 ความพึง
พอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้อง
ตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.3 และความพึงพอใจในด้าน
เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหา
ได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน 94.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลโคก
สูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจร้อยละ 95.46 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.6 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (6)



COLA

เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ราบรื่น เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางในการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนของผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีรอยยิ้ม อ่อนแอ้มแจ่มใส สไมใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของ เทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทาง ใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.52 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มี ระดับลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.1	3.3	1.5	0	100 (220)
	95.2					
ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ ความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความคิดเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.7	74.9	2.9	1.5	0	100 (220)
	95.6					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา กแสดงกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาคได้อย่างรวดเร็ว บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	74.9	3.3	1.6	0	100 (220)
	95.1					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ บริการทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุดหนุนภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี การอำนวยความสะดวก สะดวก มีป้าย	20	75.6	2.9	1.5	0	100 (220)
	95.6					
ประชาชนสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน						
ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ เทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20	76.1	2.8	1.1	0	100 (220)
	96.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือ ภาษี	20.20	75.32	3.04	1.44	0	100 (220)
	95.52					

Std. Deviation (SD) = 0.7567 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้าน การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ เทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ยิ่งย่น มากที่สุด ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งาน การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น และความ พึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุดหนุนและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ได้คะแนนเท่ากับ คือ ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจใน ขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตาม ระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.2 และความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหามา รวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

4.7 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (7)



COLA
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนของผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีทัศนคติ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ
 - 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทาง ใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ ภายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน
 - 5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน
- ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยเฉลี่ย 95.36 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เดือนพฤษภาคม ร้อยละ	เดือนมิถุนายน	เดือนกรกฎาคม ร้อยละ	เดือนสิงหาคม ร้อยละ	เดือนกันยายน ร้อยละ	รวม (ร้อยละ)
ขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ การ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี ลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20	76	28	12	0	100 (220)
ช่องทางให้บริการ มีการ สัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม เว็บไซต์ บ้ายประชาชนสัมพันธ์ ระบบให้บริการ ทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ บุคคลทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	204	758	26	12	0	100 (220)
งานเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดตา แต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	201	75	34	15	0	100 (220)
งานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ ทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี การอำนวยความสะดวก สะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	195	752	34	19	0	100 (220)
ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ เทศบาลแสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ โครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	201	747	34	18	0	100 (220)
สรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	20.02	75.34	3.12	1.52	0	100 (220)

Standard Deviation (SD) = 0.8542 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความ สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ดู เห็น มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ใกล้เคียงตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้ม ใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ ารบริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดี ใกล้เคียงกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 94.8 และความพึง อกด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุด บริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโคกสูง ธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึง ร้อยละ 95.36 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)



ที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (8)



ที่ 4.9 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (9)

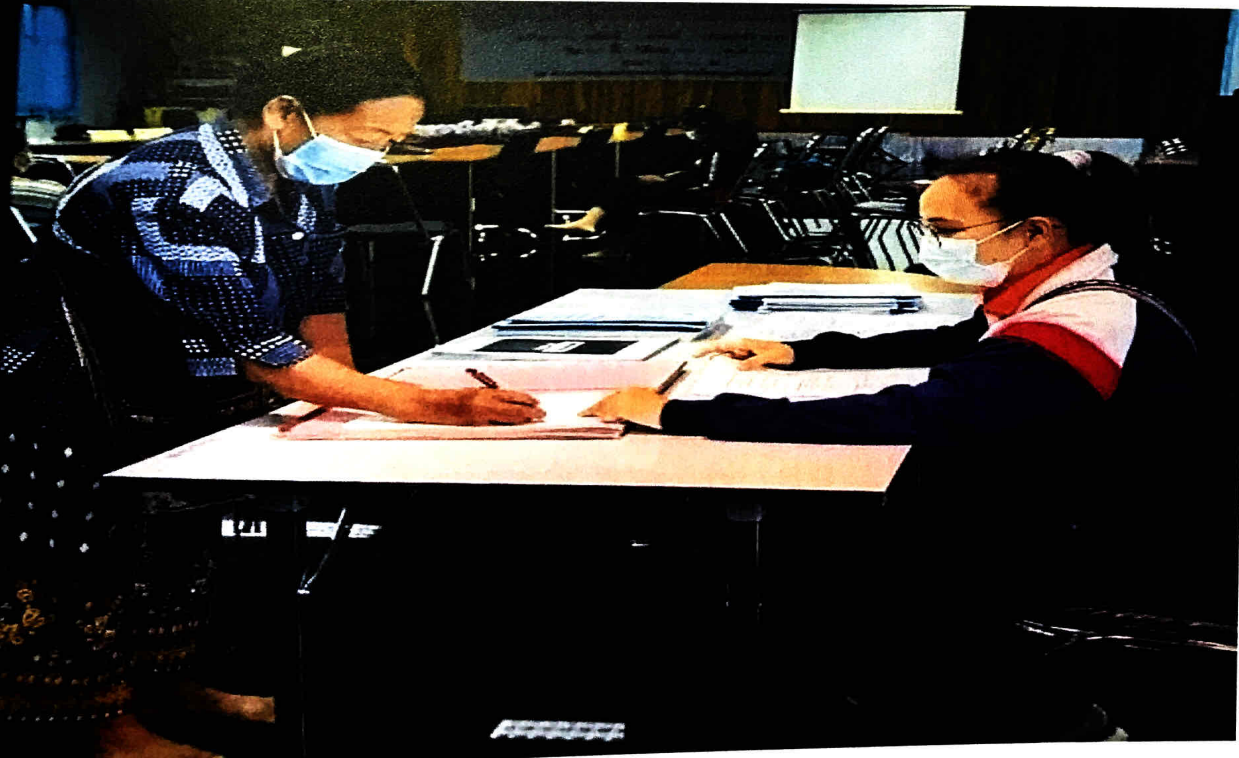


เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

0 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (10)



.11 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (11)



เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

2 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (12)



13 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (13)



COLA
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

4.14 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (14)



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.68 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.46 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.52 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.36 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.51 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาใช้บริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีผลล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรม การจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีทัศนคติ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการ รวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทาง ให้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ ภายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี การบริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดี เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ มีจำนวน ประชากรทั้งสิ้น 4,383 คน ชาย 2,072 คน หญิง 2,311 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 739 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 220 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านทะเบียน
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการได้ดังนี้



ภาพที่ 5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (1)



ภาพที่ 5.2 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (2)



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.68 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.46 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.52 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.36 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.51 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น
 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ แก้ไขปัญหาที่สำคัญ
ดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2564)

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีไฟฟ้าเพื่อส่องสว่างให้ทั่วถึง เนื่องจากบางจุดในบางหมู่บ้าน
และในเส้นทางบางถนน ยังมีปัญหา
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการสร้างถนนคอนกรีตเพิ่มเติม
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมี
น้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพใน
ชุมชน
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน
เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีระบบน้ำประปาให้มีความเหมาะสม
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การบริการของเทศบาลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลดูแลปัญหาของเด็กเยาวชนให้เป็นกรณีพิเศษ
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุก
ท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้



โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

2) วรรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (4)



เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ภาพที่ 5.6 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ (5)



COLA
ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น