คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานในภาพรวมและยุทธศาสตร์ ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2561

คณะผู้วิจัย

ดร.วีระกุล ชายผา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอมอิ่มธรรม
รองศาสตราจารย์ สถาพร เริงธรรม
อาจารย์จักรกฤษ กมุทมาศ
นายกฤษฎาพร สินชัย
นายวีระยุทธ งามจิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานในภาพรวมและยุทธศาสตร์ ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2561

คณะผู้วิจัย

อ.ดร.วีระกุล ชายผา	ผู้วิจัยหลัก
รศ.ดร.สุกัญญา เอมอิ่มธรรม	นักวิจัย
รศ.ดร.สถาพร เริงธรรม	นักวิจัย
อาจารย์จักรกฤษ กมุทมาศ	นักวิจัย
นายกฤษฎาพร สินชัย	นักวิจัย
นายวีระยุทธ งามจิตร	ผู้ช่วยนักวิจัย

กลุ่มวิจัยนโยบายสาธารณะ

คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พฤศจิกายน 2561

คำนำ

เทศบาลนครขอนแก่นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” มีพันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเมือง จำนวน 4 พันธกิจ 10 ยุทธศาสตร์ซึ่งครอบคลุมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพไปจนถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลายมิติ แผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชนภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เทศบาลนครขอนแก่นจึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการนั้นมีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับใดเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมและตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นเป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้ได้ทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลที่ดีโดยรวม ทั้งต่อเทศบาลนครขอนแก่นเองและประชาชนโดยรวมอีกด้วย

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องของเทศบาลนครขอนแก่นได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัย
กลุ่มวิจัยนโยบายสาธารณะ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พฤศจิกายน 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมและผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยทำการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมและความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561เป็นการวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research design) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) จำนวน 2,000 ชุด โดยแบ่งเก็บข้อมูลในเขตเทศบาลทั้ง 4 เขต ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละเขตและแยกวิเคราะห์แต่ละเขต เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2561

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่นโดยการสอบถามความพึงพอใจ 3 ระดับคือ พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ ทั้ง 4 เขต สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ได้ดังนี้ อันดับที่หนึ่ง คือ เขต 1 ร้อยละ 81.54 แปรผลการจัดการได้ อย่างดี อันดับที่สอง คือ เขต 3 ร้อยละ 76.68 แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี อันดับที่สาม คือ เขต 2 ร้อยละ 76.56 แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี และอันดับสุดท้าย คือ เขต 4 ร้อยละ 70.04 แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น โดยการสำรวจเป็นการให้คะแนนตั้งแต่ 0-10 คะแนนต่อประเด็นการดำเนินงานทั้ง 9 ประเด็นใน 10 ยุทธศาสตร์ เฉลี่ยทั้ง 4 เขต ที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในช่วง 6.01-8.00 และแปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ จากมากสุดไปหาน้อยสุดได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 2, 1, 3, 6, 4, 8, และ 9 ส่วนในยุทธศาสตร์ที่ 5, 7 และ 10 มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในช่วง 4.01-6.00 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน ผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ เทศบาลนครขอนแก่น

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ **1**

1.1 หลักการและเหตุผล 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 4

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง **5**

2.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น 5

2.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น 6

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล 6

2.4 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น 10

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 12

2.6 ประเภทของชุมชน 13

2.7 ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น 14

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา **18**

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 18

3.2 ขอบเขตของการศึกษา 20

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 20

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 21

3.5 การแปรผลความพึงพอใจ 22

3.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน 22

บทที่ 4 ผลการสำรวจความคิดเห็น **23**

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 23

4.2 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม 25

4.3 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 28

4.4 ยุทธศาสตร์ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าไม่ถึง 36

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง 37

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ **38**

5.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 38

5.2 สรุปและอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม 39

5.3 สรุปและอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 40

5.4 ข้อเสนอแนะ 45

สารบัญ

เอกสารอ้างอิง **46**

ภาคผนวก **47**

รูปภาพการเก็บข้อมูล 48

คณะผู้จัดทำ 49

ตัวอย่างแบบสอบถาม 59

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 1 14

ตารางที่ 2 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 2 15

ตารางที่ 3 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 3 16

ตารางที่ 4 ชุมชนในเขตเทศบาล เขต 4 17

ตารางที่ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร 19

ตารางที่ 6 จำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเขต 19

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 23

ตารางที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมเขต 1 25

ตารางที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมเขต 2 25

ตารางที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมเขต 3 26

ตารางที่ 11 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมเขต 4 26

ตารางที่ 12 การแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมทั้ง 4 เขต 27

ตารางที่ 13 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เขต 1 30

ตารางที่ 14 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เขต 2 31

ตารางที่ 15 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เขต 3 32

ตารางที่ 16 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เขต 4 33

ตารางที่ 17 สรุปผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ รวมทั้ง 4 เขต 34

ตารางที่ 18 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ทั้ง 4 เขต 35

ตารางที่ 19 ร้อยละของยุทธศาสตร์ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าไม่ถึง 36

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง 37

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตัวเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรงกับความประสงค์ของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น ๆ ยิ่งกว่าผู้อื่น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นได้เลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร (ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2526)

การให้และส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ในปัจจุบันรัฐบาลได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ จำนวน 262 ภารกิจ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, 2556) เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีประวัติความเป็นมายาวนาน โดยได้รับการก่อตั้งครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ปัจจุบันเทศบาลเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นระดับล่าง (lower tier) ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น และจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 ในปี พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติเทศบาลฉบับนี้ รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจการปกครองสู่ประชาชนในระดับอย่างมาก และส่งผลให้เทศบาลทั่วประเทศมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะ โดยเทศบาลมีหน้าที่สำคัญหลายประการ นับตั้งแต่การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ ไปจนถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

เทศบาลนครขอนแก่นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเทศบาล 1 ใน 30 แห่ง ของประเทศ และเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เทศบาลนครขอนแก่นมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 119,031 คน ในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร ซึ่งได้แบ่งเป็นชุมชนย่อยเพื่อการพัฒนา จำนวน 95 ชุมชน (เทศบาลนครขอนแก่น, 2561) เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” และมีพันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเมือง จำนวน 4 พันธกิจ และ 10 ยุทธศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพไปจนถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลายมิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

พันธกิจที่ 1 พัฒนาศักยภาพนครขอนแก่นเพื่อเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนานครขอนแก่นเป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชยกรรมของภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน

พันธกิจที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมให้เป็นนครที่น่าอยู่ในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบ Logistic ระบบขนส่งมวลชนและโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย

พันธกิจที่ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคมให้เป็นสังคมที่เอื้ออาทรและพร้อมต่อการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City)

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล

ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทุกมิติของการพัฒนา

พันธกิจที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารงานท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 10 พัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

เทศบาลนครขอนแก่นได้นำพันธกิจและยุทธศาสตร์ ทั้ง 4 พันธกิจ 10 ยุทธศาสตร์ข้างต้นมาจัดทำเป็นโครงการต่างๆ โดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตเทศบาล ทั้งนี้ เทศบาลนครจำเป็นต้องประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่างๆ ในยุทธศาสตร์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งของการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐบาลในนานาประเทศทั่วโลกล้วนใช้ระดับความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น (OECD, 2015) ผลการสำรวจความพึงพอใจช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลนครขอนแก่นมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาและกำหนดมาตรฐานการให้และส่งมอบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เทศบาลนครขอนแก่นจึงจำต้องเรียนรู้และวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 29 ยังกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา และ ข้อ 30 ระบุว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาได้ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่มท 0810.3/ว5797 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2559 เรื่องแนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น ได้กำหนดแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น ไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี พ.ศ. 2561 - 2564 เทศบาลนครขอนแก่นให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม และความพึงพอใจผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยมีมติที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น เห็นชอบให้จ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำ “คู่มือติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดตามและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้นำแนวทางที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด ใช้เป็นแนวทางในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2561

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2561 ขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่น

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น

1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวม

1.3.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2561

1.3.3 ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเทศบาลนครขอนแก่นได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพันธกิจและยุทธศาสตร์การพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้างต้น ดังได้รวบรวมไว้ดังนี้ (ปรับปรุงจาก ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526 และโกวิทย์ พวงงาม, 2550)

1) สร้างเสริมรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นช่วยพัฒนาการเมืองให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนคุ้นเคยในสิทธิและหน้าที่ของพลเมือง และมีความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือการปกครองท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ทำให้ผู้นำมีความรับผิดรับชอบ (Accountability) ต่อประชาชน และทำให้ประชาชนเข้าสู่วิถีทางการเมือง (Politicization) มากขึ้น

2) พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น ตนเอง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติและควบคุมติดตามนโยบายได้ ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นย่อมต้องเล็งเห็นประโยชน์ของท้องถิ่นตนเป็นสำคัญ จึงมุ่งพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้าทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3) ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น นโยบายบางอย่างที่รัฐบาลคิดขึ้นและนำไปปฏิบัติทั่วประเทศนั้นอาจตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหนึ่ง แต่อาจไม่จำเป็นหรือไม่เหมาะสมสำหรับประชาชนในอีกท้องถิ่นหนึ่ง ทำให้สูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์และไม่อาจแก้ปัญหาได้ การจัดการปกครองท้องถิ่นซึ่งมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนจะทำให้สามารถรับรู้ความต้องการของประชาชนได้ชัดเจน และสามารถแก้ปัญหาได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากกว่า

4) แบ่งเบาภาระของรัฐบาล การปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล กล่าวคือ เนื่องจากรัฐบาลมีภารกิจเป็นจำนวนในการบริหารประเทศ อาจส่งผลให้การดำเนินนโยบายหรือแก้ปัญหาบางอย่างไม่ครอบคลุม เพียงพอ หรือทันเวลา หากจัดการปกครองท้องถิ่นขึ้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมสามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้ ทั้งในด้านการเงิน บุคคล และระยะเวลาในการดำเนินการ

5) พัฒนาการเมือง การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการพัฒนาการเมือง กล่าวคือ การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนและของหน่วยการปกครองท้องถิ่น นำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นผู้บริหารหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง ซึ่งสามารถพัฒนาไปเป็นผู้นำทางการเมืองระดับประเทศที่มีคุณภาพได้

2.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์สำคัญในการจัดการปกครองท้องถิ่นมี 4 ประการ ดังนี้ (ปรับปรุงจาก ประหยัด หงส์ทองคำ, 2526 และโกวิทย์ พวงงาม, 2550)

1) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแหล่งเรียนรู้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน
2) เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักปกครองตนเอง (Self-Government) อันเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
3) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
4) เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้เพียงพอและทั่วถึง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เทศบาล คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชั้นล่าง (lower tier) ที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่เมืองและกึ่งเมืองกึ่งชนบท ในเบื้องต้นภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองได้มีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เทศบาลในปัจจุบันได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2552 รวม 13 ฉบับ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจการปกครองสู่ประชาชนในระดับอย่างมาก และส่งผลให้เทศบาลทั่วประเทศมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะ โดยเทศบาลมีหน้าที่สำคัญหลายประการ นับตั้งแต่การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ ไปจนถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

2.3.1 ประเภทของเทศบาล

จำแนกออกเป็น 3 ประเภทตามจำนวนประชากรและรายได้ที่จัดเก็บได้ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เทศบาลตำบล

มาตรา 9 แห่ง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดว่า เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย ในปี 2542 ได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลทั่วประเทศให้กลายเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลตำบลหนึ่งแห่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 และสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน ปัจจุบันมีเทศบาลตำบลทั้งสิ้น 2,233 แห่ง

เทศบาลเมือง

มาตรา 10 แห่ง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดว่า เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย เทศบาลเมืองหนึ่งแห่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 และสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน ปัจจุบันมีเทศบาลเมืองทั้งสิ้น 178 แห่ง

เทศบาลนคร

มาตรา 11 แห่ง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดว่า เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย เทศบาลนครหนึ่งแห่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 และสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 24 คน ปัจจุบันมีเทศบาลนครทั้งสิ้น 30 แห่ง

2.3.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสำคัญ 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยในหัวข้อนี้จะกล่าวเฉพาะอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2552 รวม 13 ฉบับ กำหนดให้เทศบาลนครมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (มาตรา 56) จำนวน 23 รายการ ดังต่อไปนี้

1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
10) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

11) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

12) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

13) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

14) ให้มีและบำรุงส้มสาธารณะ

15) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

16) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

17) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

18) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

19) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และ สถานบริการอื่น

20) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

21) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

22) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

23) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ เทศบาลนครอาจดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (มาตรา 57) ดังต่อไปนี้

1) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
2) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
3) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
4) ให้มีการสาธารณูปการ
5) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
6) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
7) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
8) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
9) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
10) เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับเทศบาล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง อันได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน ท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5) การสาธารณูปการ
6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9) การจัดการศึกษา
10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14) การส่งเสริมกีฬา
15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25) การผังเมือง
26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28) การควบคุมอาคาร
29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31) กิจการอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ

2.4 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น

ในแผนท้องถิ่น 4 ปี 2561-2564 เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาท้องถิ่นไว้ว่า “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข”และเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว โดยในปี 2561เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดพันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์จำนวนทั้งสิ้น 4 พันธกิจ และ 10 ยุทธศาสตร์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พันธกิจที่ 1 เพื่อเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาให้เป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชยกรรมของภูมิภาค โดยมีเป้าหมายเพื่อให้นครขอนแก่นเป็นนครแห่งเทศกาล การจัดประชุมและสัมมนา การแสดงสินค้าของภูมิภาค เป็น MICE และ Event city มีทั้งหมด 2 โครงการ เงินงบประมาณ 17,120,000 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง มีเป้าหมายเพื่อให้นครขอนแก่นเป็นนครที่มั่นทางศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย มีทั้งหมด 12 โครงการ เงินงบประมาณ 11,141,500 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับ AEC มีทั้งหมด 2 โครงการ เงินงบประมาณ 1,098,200 บาท

พันธกิจที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมให้เป็นนครที่น่าอยู่ในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบโลจิสติกส์ ระบบขนส่งมวลชน และโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย โดยมี 2 เป้าหมาย คือ (1) เพื่อให้นครขอนแก่นมีระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการขยายตัวของเมือง และแก้ปัญหาการจราจรในเขตเมืองได้ (2) เพื่อให้นครขอนแก่นมีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ดีเพื่อรองรับการขยายตัวของที่อยู่อาศัยและการลงทุนมี 34 โครงการ เงินงบประมาณ 38,808,000 บาท

พันธกิจที่ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคมให้เป็นสังคมที่เอื้ออาทรและพร้อมต่อการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล มีเป้าหมายคือ เพื่อให้นครขอนแก่นเป็นนครสีเขียวและมลภาวะต่ำ (Low Carbon City) มี10 โครงการ เงินงบประมาณ 25,328,420 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City) มี 2 เป้าหมายคือ (1) เพื่อให้นครขอนแก่นเป็นนครแห่งการเอื้ออาทร แบ่งปันและสมานฉันท์ (2) เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาวะทั้งทางร่างกาย จิตใจ ปัญญาและทางสังคม มี 36 โครงการ เงินงบประมาณ 121,541,700 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง สู่สากล เป้าหมายคือมีการศึกษาที่มีคุณภาพ (ทั้งในและนอกระบบ) ที่ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ มี44 โครงการ เงินงบประมาณ 152,287,260 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการ เมืองในทุกมิติของการพัฒนา โดยเป้าหมายคือ ให้ภาคประชาชน (ประชาชน ภาคธุรกิจ องค์กร ราชการ) มีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมือง และเป็นเจ้าของเมืองมากขึ้น มี 14 โครงการ เงินงบประมาณ 5,130,000 บาท

พันธกิจที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารงานท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง มี 2 เป้าหมายคือ (1) ให้มีหน่วยงานในกำกับ เพื่อรับการถ่ายโอนภารกิจที่เหมาะสมของของเทศบาล (2) มีนวัตกรรมการบริการใหม่ๆ ที่เอื้อต่อประชาชน กลุ่มธุรกิจ และผู้รับบริการ มี 2 โครงการ เงินงบประมาณ 784,600 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 10 พัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มี 2 เป้าหมาย คือ (1) มีโครงสร้างองค์กร (ส่วนราชการ) ที่เอื้อต่อภารกิจของเทศบาล (2) มีเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 74 โครงการ เงินงบประมาณ 116,726,020บาท

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ มิติหลัง

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Dalton (1968) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Quirk (1987) เสนอว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความ สำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ Hornby (2000) เสนอว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้ รับสิ่ง ที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

โดยสรุปแล้ว ความหมายของความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความชอบใจ รู้สึกพอใจ มีความสุข รู้สึกถึงความสำเร็จ มีความรู้สึกเป็นบวก ซึ่งเกิดจากความสำเร็จหรือได้ตามความต้องการของตน และทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการอยากทำหรือรับในสิ่งนั้นๆ อีกเรื่อยๆ ต่อไป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

2.5.2 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) แปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ในความหมายรวมๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้นๆ ด้วย ความหมายของทัศนคติได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

Frederickson (1980) เสนอว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็น ตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง Krech and Crutchfield (1962) เสนอว่าทัศนคติ หมายถึง ภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความพร้อมในการกระทำต่อสิ่งใด หรือบุคคลใด

Rehfuss (1973) เสนอว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับและการรู้การคิด ซึ่ง กระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538) ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อม ดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลใดแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

2.6 ประเภทของชุมชน

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 เป็นสังคมใหม่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย 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

2.7 ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

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 3 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research design) และ การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data)โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) จำนวน 2,000 ชุด แบ่งเก็บข้อมูลในเขตเทศบาลทั้ง 4 เขต ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละเขตและแยกวิเคราะห์แต่ละเขตในบทนี้ผู้วิจัยจะอธิบายรายละเอียดเกี่ยวแก่วิธีการศึกษาโดยครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างขอบเขตของการศึกษาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการแปรผลความพึงพอใจการนำเสนอผลการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจประชากรของการศึกษานี้คือประชาชนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่นของชุมชนทั้ง 4 เขต จำนวนทั้งสิ้น 99,873 คน ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 99 ระยะความคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) ราวร้อยละ 3 ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) หรือดูได้จากตารางที่ 5

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร (99,873 คน)

E = ระยะความคลาดเคลื่อน

ตารางที่ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร

จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่างสำหรับความคลาดเคลื่อนระดับต่าง				
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%
100	99	96	92	86	80
500	476	417	345	278	222
1,000	909	714	526	385	286
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392
40,000	8,000	2,353	1,081	615	396
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398
200,000	9,524	2,469	1,105	623	399
500,000	9,804	2,488	1,109	624	400
1,000,000	9,901	2,494	1,110	625	400

หมายเหตุ : จากสูตรของ Taro Yamane (1967)

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2,000 คน ผู้วิจัยจะแบ่งเก็บข้อมูลเป็น 4 เขต โดยแบ่งตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละเขต ดังในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเขต

พื้นที่	จำนวนประชาการ	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
เขต 1	15,609	15.63	312
เขต 2	27,213	27.25	544
เขต 3	34,785	34.83	698
เขต 4	22,266	22.29	446
รวม	**99,873**	**100**	**2,000**

3.2 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวม และตามพันธกิจ และยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลนครขอนแก่นกำหนดไว้ในแผนพัฒนา 4 ปี พ.ศ. 2561-2564 ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น ทั้ง 4 เขต รวมจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมในระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2561 ถึง 31 ตุลาคม 2561

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวแก่วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และโครงการที่เกี่ยวข้องของเทศบาลนครขอนแก่น
2) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ หรือแบบสอบถาม
3) ออกสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น
4) รวบรวมและตรวจทานข้อมูลเชิงปริมาณ
5) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและสรุปผล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจหรือแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแต่ละชุด จำแนกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความพึงพอใจ 1 ใน 3 ระดับคือ พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ มี 10 ประเด็น ดังนี้

1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
10) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

ตอนที่ 3 มีสองส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ และส่วนที่สองเป็นคำถามปลายเปิดหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับส่วนที่หนึ่งนั้น จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นจำนวน 10 ยุทธศาสตร์ๆ ละ 9 ประเด็น รวมคะแนนเต็ม 90 คะแนนต่อยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามแล้วนำไปบันทึกข้อมูลลงสู่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Excel ส่วนการวิเคราะห์ผลจะใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Excel ร่วมกับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Statistix เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์เชิงสถิติ (statistical analysis) โดยเน้นการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา 4 รายการ (descriptive statistics) คือ ความถี่ (frequency) หมายถึง จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำตอบใดคำตอบหนึ่ง ค่าร้อยละ (percentage) หมายถึง อัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำตอบใดคำตอบหนึ่งต่อจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ค่าเฉลี่ย (mean) หมายถึง ผลรวมของข้อมูลหารด้วยจำนวนข้อมูล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หมายถึง ค่าการกระจายของข้อมูลชุดใดชุดหนึ่ง

3.5 การแปรผลความพึงพอใจ

3.5.1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ผู้วิจัยใช้การแปรผลโดยคำนวณจากการรวมความถี่ของคำตอบที่ระบุว่า พอใจและพอใจมากเข้าด้วยกันแล้วคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าร้อยละที่ได้นำมาจัดกลุ่มเพื่อแปรผลผล โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวชี้วัดที่มีผล อย่างดี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80

กลุ่มที่ 2 ตัวชี้วัดที่มีผล ค่อนข้างดี มีร้อยละความพึงพอใจร้อยละ 60 ถึง ร้อยละ 80

กลุ่มที่ 3 ตัวชี้วัดที่มีผล ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุง มีร้อยละความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60

3.5.2 การแปรผลระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์นั้น ผู้วิจัยใช้ระบบการวัดแบบ Likert scale หรือ rating scale (Likert, 1967) โดยการวัดความพึงพอใจจำแนกเป็น 5 ระดับได้แก่ พอใจมาก, พอใจ, ปานกลางหรือเฉยๆ, ไม่พอใจ และไม่พอใจมากเนื่องจากค่าพิสัยของคะแนน ต่ำสุดคือ 0 และสูงสุดคือ 10 คะแนน ส่วนระดับความพึงพอใจมี 5 ระดับ ดังนั้นแต่ละระดับจะมีช่วงห่างเท่ากับ 10/5 = 2 ซึ่งจะนำค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จะนำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 8.01 – 10.00 หมายถึง พอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 6.01 – 8.00 หมายถึง พอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.01 – 6.00 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.01 – 4.00 หมายถึง ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 2.00 หมายถึง ไม่พอใจมาก

3.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน

สัปดาห์ที่ 1-2 ศึกษาข้อมูลและสร้างเครื่องมือ

สัปดาห์ที่ 3-6 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สัปดาห์ที่ 7 กรอรข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

สัปดาห์ที่ 8-9 สรุปเรียบเรียง เขียนเล่มรายงาน จัดทำเล่มรายงาน

สัปดาห์ที่ 10 นำเสนอผลการศึกษา

บทที่ 4 ผลการสำรวจความคิดเห็น

ประชากรของการศึกษานี้คือประชาชนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 119,031 คน ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 99 ระยะความคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) ราวร้อยละ 3โดยแบบสอบถาม จำนวน 2,000 ชุด นั้นจะแยกเก็บ ตามสัดส่วนประชากรในแต่ละเขต คือ เขต 1 จำนวน 312 ชุด, เขต 2 จำนวน 544 ชุด, เขต 3 จำนวน 698 ชุด และ เขต 4 จำนวน 446 ชุด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลลักษณะทางประชากร (demographic) สังคม (societal) และเศรษฐกิจ (economic) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ และอายุ ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ดังในตาราง ที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	เขต 1		เขต 2		เขต 3		เขต 4	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
เพศ								
ชาย	150	48.1	280	51.5	347	49.7	208	46.6
หญิง	162	51.9	264	48.5	351	50.3	238	53.4
อายุ								
ต่ำกว่า 20	0	0.0	5	0.9	8	1.1	9	2.0
20-30	63	20.2	50	9.2	80	11.5	51	11.4
31-40	70	22.4	91	16.7	59	8.5	99	22.2
41-50	70	22.4	168	30.9	180	25.8	128	28.7
51-60	51	16.3	132	24.3	178	25.5	73	16.4
61 ขึ้นไป	58	18.6	98	18.0	193	27.7	86	19.3

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	เขต 1		เขต 2		เขต 3		เขต 4	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
การศึกษา								
ประถมศึกษา	103	33.0	106	19.5	214	30.7	66	14.8
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	73	23.4	197	36.2	205	29.4	120	26.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	101	32.4	124	22.8	127	18.2	119	26.7
ปริญญาตรี	35	11.2	102	18.8	146	20.9	129	28.9
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0	8	1.5	6	0.9	12	2.7
อื่น ๆ	0	0.0	7	1.3	0	0.0	0	0.0
อาชีพ								
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.0	11	2.0	11	1.6	9	2.0
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	5	1.6	51	9.4	61	8.7	37	8.3
พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	75	24.0	83	15.3	81	11.6	90	20.2
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	56	17.9	171	31.4	157	22.5	116	26.0
รับจ้างทั่วไป	118	37.8	124	22.8	203	29.1	132	29.6
เกษตรกร	0	0.0	3	0.6	17	2.4	2	0.4
ว่างงาน	2	0.6	8	1.5	29	4.2	4	0.9
อยู่บ้าน พ่อบ้าน แม่บ้าน	56	17.9	79	14.5	118	16.9	50	11.2
อื่น ๆ	0	0.0	14	2.6	21	3.0	6	1.3
รายได้ต่อเดือน								
ไม่มีรายได้	50	16.0	50	9.2	174	24.9	67	15.0
น้อยกว่า 10000 บาท	129	41.3	217	39.9	254	36.4	153	34.3
10001-20000 บาท	101	32.4	190	34.9	183	26.2	148	33.2
20001-30000 บาท	21	6.7	53	9.7	55	7.9	49	11.0
30001-40000 บาท	8	2.6	20	3.7	26	3.7	20	4.5
มากกว่า 40000 บาท	3	1.0	14	2.6	6	0.9	9	2.0

4.2 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสำรวจความพึงพอใจของตนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2561 แบบสอบถามกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจของตนใน 10 ประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในแต่ละประเด็น ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินความพึงพอใจได้ในระดับใดระดับหนึ่งจากทั้งหมด 3 ระดับคือ พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ

4.2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ตารางที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมเขต 1

ประเด็นประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	46	14.7	205	65.7	61	19.6
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	44	14.1	162	51.9	106	34.0
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	119	38.1	154	49.4	39	12.5
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	31	9.9	214	68.6	67	21.5
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน	131	42.0	79	25.3	102	32.7
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	145	46.5	129	41.3	38	12.2
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	152	48.7	130	41.7	30	9.6
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ	64	20.5	182	58.3	66	21.2
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	79	25.3	194	62.2	39	12.5
10) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม	60	19.2	224	71.8	28	9.0

ตารางที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมเขต 2

ประเด็นประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	131	24.1	341	62.7	72	13.2
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	131	24.1	220	40.4	193	35.5
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	121	22.2	218	40.1	205	37.7
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	132	24.3	296	54.4	116	21.3
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน	107	19.7	230	42.3	207	38.1
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	231	42.5	211	38.8	102	18.8
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	233	42.8	216	39.7	95	17.5
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ	135	24.8	299	55.0	110	20.2
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	139	25.6	315	57.9	90	16.5
10) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม	156	28.7	303	55.7	85	15.6

ตารางที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมเขต 3

ประเด็นประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	138	19.8	475	68.1	85	12.2
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	133	19.1	313	44.8	252	36.1
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	88	12.6	354	50.7	256	36.7
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	90	12.9	499	71.5	109	15.6
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน	115	16.5	313	44.8	270	38.7
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	256	36.7	307	44.0	135	19.3
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	235	33.7	313	44.8	150	21.5
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ	107	15.3	447	64.0	144	20.6
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	127	18.2	444	63.6	127	18.2
10) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม	109	15.6	489	70.1	100	14.3

ตารางที่ 11 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมเขต 4

ประเด็นประเมิน	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	51	11.4	312	70.0	83	18.6
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	40	9.0	191	42.8	215	48.2
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	57	12.8	166	37.2	223	50.0
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	33	7.4	308	69.1	105	23.5
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน	55	12.3	178	39.9	213	47.8
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	155	34.8	193	43.3	98	22.0
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	150	33.6	195	43.7	101	22.6
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ	25	5.6	262	58.7	159	35.7
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	34	7.6	339	76.0	73	16.4
10) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม	32	7.2	348	78.0	66	14.8

4.2.2 การแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ผู้วิจัยใช้การแปรผลโดยคำนวณจากการรวมความถี่ของคำตอบที่ระบุว่า พอใจมากและพอใจเข้าด้วยกันแล้วคำนวณหาค่าร้อยละ แล้วแปรผลค่าร้อยละ โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวชี้วัดที่มีผล อย่างดี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80

กลุ่มที่ 2 ตัวชี้วัดที่มีผล ค่อนข้างดี มีร้อยละความพึงพอใจร้อยละ 60 ถึงร้อยละ 80

กลุ่มที่ 3 ตัวชี้วัดที่มีผล ควรปรับปรุง มีร้อยละความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60

ตารางที่ 12 การแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมทั้ง 4 เขต

ประเด็น	ร้อยละของผลรวม พอใจมาก+พอใจ				เฉลี่ยร้อยละของประเด็น	อันดับของประเด็น
	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4		
ประเด็นที่ 1	80.45	86.76	87.82	81.39	84.11	2
ประเด็นที่ 2	66.03	64.52	63.90	51.79	61.56	9
ประเด็นที่ 3	87.50	62.32	63.32	50.00	65.78	8
ประเด็นที่ 4	78.53	78.68	84.38	76.46	79.51	6
ประเด็นที่ 5	67.31	61.95	61.32	52.24	60.70	10
ประเด็นที่ 6	87.82	81.25	80.66	78.03	81.94	5
ประเด็นที่ 7	90.38	82.54	78.51	77.35	82.20	4
ประเด็นที่ 8	78.85	79.78	79.37	64.35	75.59	7
ประเด็นที่ 9	87.50	83.46	81.81	83.63	84.10	3
ประเด็นที่ 10	91.03	84.38	85.67	85.20	86.57	1
เฉลี่ยร้อยละของเขต	81.54	76.56	76.68	70.04	76.21	
อันดับของเขต	1	3	2	4		

หมายเหตุ :

สีเขียว	ร้อยละมากกว่า 80	แปรผลการจัดการได้ อย่างดี
สีฟ้า	ร้อยละอยู่ในช่วง 60-80	แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี
สีเหลือง	ร้อยละน้อยกว่า 60	แปรผลการจัดการได้ ควรปรับปรุง
สีส้ม	คือค่าเฉลี่ยของร้อยละทั้งหมด อยู่ในช่วง 60-80	แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี

รายละเอียดของประเด็น

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
10. ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

4.3 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ผู้วิจัยได้ให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลนครขอนแก่น ประเมินระดับความพึงพอใจของตนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ทั้ง 10 ยุทธศาสตร์ๆ ละ 9 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในแต่ละประเด็นผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินความพึงพอใจโดยให้คะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 10 คะแนน โดย 0 หมายถึงไม่พอใจ และ 10 หมายถึงพอใจมากที่สุด

4.3.1 รายละเอียดของยุทธศาสตร์ ทั้ง 10

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนานครขอนแก่นเป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชยกรรมของภูมิภาค คือ กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เช่น กิจกรรมมหัศจรรย์พันธุ์ไม้นานาชาติ, กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง เช่น โครงการทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่, โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูณ-เสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและโครงการส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน เช่น โครงการถนนคนเดินขอนแก่น, กิจกรรมกองทุนตั้งตัว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบ Logistic ระบบขนส่งมวลชนและโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย เช่น โครงการทาสีตีเส้นจราจรและขอบฟุตบาทภายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น, โครงการก่อสร้างถนน ค.ส.ล. และท่อระบายน้ำตามถนน, โครงการก่อสร้างปรับปรุงผิวจราจร, โครงการปรับปรุงป้ายสัญญาณและเครื่องหมายจราจรภายในเขตเทศบาล ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล เช่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและเพิ่มรายได้ท้องถิ่น, โครงการคนขอนแก่นหัวใจไร้มลพิษ (low carbon city), โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของชุมชนในการรักษาความสะอาดถนนสายหลักฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City) เช่น โครงการอิ่มท้องอุ่นใจใกล้บ้านกับร้านข้าวแกงน้ำใจคนในชุมชน, โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการทางสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ, กิจกรรมออกเยี่ยมชุมชนเคลื่อนที่ (คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน), โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล เช่น โครงการสร้างสังคมแห่งการอ่าน, โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ศูนย์เยาวชนและครอบครัวเทศบาลนครขอนแก่น, โครงการมหกรรมหุ่นยนต์ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทุกมิติของการพัฒนา เช่น โครงการเสริมสร้างบทบาทุกส่วนภาคในการพัฒนาเมืองอย่างสร้างสรรค์, โครงการเสริมสร้างศักยภาพการกระจายอำนาจและมีส่วนร่วมของเทศบาลนครขอนแก่น, โครงการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟในชุมชน 4 เขตฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง เช่น โครงการศูนย์บริการประชาชนแห่งที่ 2 เทศบาลนครขอนแก่น, โครงการเทศบาลนี้มีรัก

ยุทธศาสตร์ที่ 10 พัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง เช่น โครงการพัฒนาบุคลากร, โครงการจัดทำข้อมูลแผนที่พื้นฐาน (base map), โครงการก่อสร้างปรับปรุงอาคารสำนักงานและสวนสาธารณะ, โครงการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ต่างๆ

4.3.2 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

การแปรผลระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์นั้น ผู้วิจัยใช้ระบบการวัดแบบลิเคิร์ท (Likert scale) โดยการวัดความพึงพอใจจำแนกเป็น 5 ระดับได้แก่พอใจมาก, พอใจ, ปานกลางหรือเฉยๆ, ไม่พอใจ และไม่พอใจมากเนื่องจากค่าพิสัยของคะแนน ต่ำสุดคือ 0 และ สูงสุดคือ 10 คะแนน ส่วนระดับความพึงพอใจมี 5 ระดับ ดังนั้นแต่ละระดับจะมีช่วงห่างเท่ากับ 10/5 = 2 ซึ่งจะนำค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จะนำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมาย ดังนี้ค่าเฉลี่ย 8.01 – 10.00 หมายถึง พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 6.01 – 8.00 หมายถึง พอใจ, ค่าเฉลี่ย 4.01 – 6.00 หมายถึง ปานกลาง,ค่าเฉลี่ย 2.01 – 4.00 หมายถึง ไม่พอใจและค่าเฉลี่ย 0.00 – 2.00 หมายถึง ไม่พอใจมาก ซึ่งผลการสำรวจได้แสดงในตารางที่ 13 – 17 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เขต 1

เขต 1	ประเด็น									เฉลี่ยรายยุทธฯ	อันดับยุทธฯ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
ยุทธศาสตร์ที่ 1	7.79	8.37	7.33	6.26	6.32	8.48	7.64	8.19	8.17	7.62	2
ยุทธศาสตร์ที่ 2	8.74	8.68	7.38	6.85	6.84	8.88	7.80	7.95	8.33	7.94	1
ยุทธศาสตร์ที่ 3	8.22	7.39	6.74	6.71	6.75	8.38	7.87	8.15	7.89	7.57	3
ยุทธศาสตร์ที่ 4	6.32	7.18	6.30	6.20	6.02	7.54	7.75	7.83	7.36	6.94	4
ยุทธศาสตร์ที่ 5	5.86	6.03	5.96	5.76	5.51	6.16	5.90	5.86	6.19	5.91	8
ยุทธศาสตร์ที่ 6	7.13	6.78	6.61	6.27	6.15	7.41	7.03	7.09	6.92	6.82	5
ยุทธศาสตร์ที่ 7	5.95	6.22	5.96	5.54	5.31	5.77	5.88	6.21	6.22	5.90	9
ยุทธศาสตร์ที่ 8	6.42	6.52	6.15	6.10	5.95	6.54	6.50	6.45	6.30	6.33	6
ยุทธศาสตร์ที่ 9	6.38	6.52	6.30	6.05	5.96	6.25	6.25	6.52	6.54	6.31	7
ยุทธศาสตร์ที่ 10	5.58	5.54	5.06	5.08	5.04	5.55	5.33	5.33	5.50	5.33	10
เฉลี่ยรายประเด็น	6.84	6.92	6.38	6.08	5.99	7.10	6.80	6.96	6.94	6.67	
อันดับประเด็น	5	4	7	8	9	1	6	2	3		

หมายเหตุ :

สีเขียว	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 8.01-10.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจมาก
สีฟ้า	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ
สีเหลือง	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.01-6.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง
สีส้ม	คือค่าเฉลี่ยทั้งหมด อยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

รายละเอียดของประเด็นในยุทธศาสตร์ ทั้ง 9

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
9. ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

ตารางที่ 14 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เขต 2

เขต 2	ประเด็น									เฉลี่ยรายยุทธฯ	อันดับยุทธฯ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
ยุทธศาสตร์ที่ 1	7.42	7.90	7.15	6.39	6.35	8.03	7.40	7.69	7.75	7.34	2
ยุทธศาสตร์ที่ 2	8.24	8.13	6.87	6.64	6.60	8.26	7.37	7.56	7.81	7.50	1
ยุทธศาสตร์ที่ 3	7.44	6.84	6.23	6.17	6.28	7.68	7.29	7.41	7.23	6.95	3
ยุทธศาสตร์ที่ 4	6.04	6.69	5.88	5.87	5.88	7.15	7.13	7.10	6.80	6.50	5
ยุทธศาสตร์ที่ 5	5.85	5.91	5.83	5.73	5.76	5.96	5.67	5.71	5.90	5.81	8
ยุทธศาสตร์ที่ 6	6.78	6.44	6.31	6.31	6.28	6.97	6.60	6.71	6.57	6.55	4
ยุทธศาสตร์ที่ 7	5.42	5.43	5.42	5.34	5.31	5.45	5.41	5.47	5.46	5.41	9
ยุทธศาสตร์ที่ 8	6.08	6.06	5.93	5.94	5.88	6.10	6.04	6.02	6.08	6.01	6
ยุทธศาสตร์ที่ 9	6.04	6.04	5.98	5.91	5.89	6.06	6.00	6.02	6.10	6.00	7
ยุทธศาสตร์ที่ 10	5.32	5.31	5.17	5.17	5.17	5.39	5.33	5.30	5.35	5.28	10
เฉลี่ยรายประเด็น	6.46	6.47	6.08	5.95	5.94	6.71	6.42	6.50	6.51	6.34	
อันดับประเด็น	5	4	7	8	9	1	6	3	2		

หมายเหตุ :

สีเขียว	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 8.01-10.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจมาก
สีฟ้า	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ
สีเหลือง	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.01-6.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง
สีส้ม	คือค่าเฉลี่ยทั้งหมด อยู่ในช่วง6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

รายละเอียดของประเด็นในยุทธศาสตร์ ทั้ง 9

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
9. ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

ตารางที่ 15 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เขต 3

เขต 3	ประเด็น									เฉลี่ยรายยุทธฯ	อันดับยุทธฯ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
ยุทธศาสตร์ที่ 1	7.83	8.16	7.53	6.99	6.94	8.34	7.76	8.07	8.26	7.76	2
ยุทธศาสตร์ที่ 2	8.31	8.23	7.27	7.06	7.02	8.41	7.70	7.81	8.11	7.77	1
ยุทธศาสตร์ที่ 3	7.72	7.16	6.75	6.65	6.78	7.89	7.57	7.72	7.67	7.32	3
ยุทธศาสตร์ที่ 4	6.45	6.95	6.32	6.28	6.26	7.30	7.30	7.30	7.13	6.81	5
ยุทธศาสตร์ที่ 5	6.46	6.38	6.36	6.36	6.35	6.43	6.29	6.36	6.60	6.40	8
ยุทธศาสตร์ที่ 6	7.07	6.84	6.76	6.78	6.84	7.30	7.00	7.14	7.05	6.97	4
ยุทธศาสตร์ที่ 7	5.30	5.31	5.30	5.22	5.21	5.30	5.28	5.37	5.40	5.30	10
ยุทธศาสตร์ที่ 8	6.63	6.56	6.44	6.41	6.40	6.53	6.49	6.58	6.70	6.53	7
ยุทธศาสตร์ที่ 9	6.55	6.58	6.50	6.48	6.41	6.54	6.55	6.65	6.74	6.56	6
ยุทธศาสตร์ที่ 10	6.11	6.08	5.97	5.94	5.95	6.08	5.99	6.03	6.20	6.04	9
เฉลี่ยรายประเด็น	6.84	6.82	6.52	6.42	6.42	7.01	6.79	6.90	6.99	6.75	
อันดับประเด็น	4	5	7	8	9	1	6	3	2		

หมายเหตุ :

สีเขียว	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 8.01-10.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจมาก
สีฟ้า	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ
สีเหลือง	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.01-6.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง
สีส้ม	คือค่าเฉลี่ยทั้งหมด อยู่ในช่วง6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

รายละเอียดของประเด็นในยุทธศาสตร์ ทั้ง 9

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
9. ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

ตารางที่ 16 ผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เขต 4

เขต 4	ประเด็น									เฉลี่ยรายยุทธฯ	อันดับยุทธฯ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
ยุทธศาสตร์ที่ 1	7.57	8.03	7.23	6.34	6.30	8.21	7.51	7.96	7.92	7.45	1
ยุทธศาสตร์ที่ 2	8.14	8.09	6.65	6.36	6.27	8.23	7.22	7.32	7.65	7.33	2
ยุทธศาสตร์ที่ 3	7.51	6.85	6.29	6.06	6.29	7.79	7.40	7.62	7.40	7.02	3
ยุทธศาสตร์ที่ 4	5.63	6.34	5.51	5.52	5.39	6.84	6.81	6.83	6.52	6.15	5
ยุทธศาสตร์ที่ 5	5.87	5.78	5.87	5.72	5.63	5.83	5.59	5.66	5.84	5.75	7
ยุทธศาสตร์ที่ 6	6.58	6.33	6.20	6.15	6.18	6.76	6.43	6.59	6.39	6.40	4
ยุทธศาสตร์ที่ 7	5.77	5.77	5.70	5.61	5.62	5.76	5.74	5.80	5.79	5.73	8
ยุทธศาสตร์ที่ 8	6.06	6.09	5.96	5.89	5.93	5.97	5.87	5.96	6.06	5.98	6
ยุทธศาสตร์ที่ 9	5.61	5.83	5.57	5.64	5.64	5.72	5.79	5.79	5.80	5.71	9
ยุทธศาสตร์ที่ 10	5.73	5.67	5.44	5.51	5.47	5.61	5.54	5.58	5.75	5.59	10
เฉลี่ยรายประเด็น	6.45	6.48	6.04	5.88	5.87	6.67	6.39	6.51	6.51	6.31	
อันดับประเด็น	5	4	7	8	9	1	6	3	2		

หมายเหตุ :

สีเขียว	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 8.01-10.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจมาก
สีฟ้า	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ
สีเหลือง	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.01-6.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง
สีส้ม	คือค่าเฉลี่ยทั้งหมด อยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

รายละเอียดของประเด็นในยุทธศาสตร์ ทั้ง 9

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
9. ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

ตารางที่ 17 สรุปผลการประเมินและการแปรผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ รวมทั้ง 4 เขต

ยุทธศาสตร์	ประเด็น (ค่าเฉลี่ยคะแนน)									เฉลี่ยรายยุทธฯ	อันดับยุทธฯ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
ยุทธศาสตร์ที่ 1	7.65	8.11	7.31	6.49	6.48	8.27	7.58	7.98	8.03	7.54	2
ยุทธศาสตร์ที่ 2	8.36	8.28	7.04	6.73	6.68	8.44	7.52	7.66	7.98	7.63	1
ยุทธศาสตร์ที่ 3	7.72	7.06	6.50	6.40	6.53	7.93	7.53	7.72	7.55	7.22	3
ยุทธศาสตร์ที่ 4	6.11	6.79	6.00	5.97	5.89	7.21	7.25	7.26	6.95	6.60	5
ยุทธศาสตร์ที่ 5	6.01	6.02	6.01	5.89	5.81	6.09	5.86	5.90	6.14	5.97	8
ยุทธศาสตร์ที่ 6	6.89	6.60	6.47	6.38	6.36	7.11	6.77	6.88	6.73	6.69	4
ยุทธศาสตร์ที่ 7	5.61	5.68	5.60	5.43	5.36	5.57	5.58	5.71	5.72	5.58	9
ยุทธศาสตร์ที่ 8	6.30	6.31	6.12	6.08	6.04	6.29	6.22	6.25	6.28	6.21	6
ยุทธศาสตร์ที่ 9	6.15	6.24	6.09	6.02	5.98	6.14	6.15	6.24	6.30	6.14	7
ยุทธศาสตร์ที่ 10	5.68	5.65	5.41	5.43	5.41	5.66	5.55	5.56	5.70	5.56	10
เฉลี่ยรายประเด็น	6.65	6.67	6.25	6.08	6.05	6.87	6.60	6.72	6.74	6.52	
อันดับประเด็น	5	4	7	8	9	1	6	3	2		

หมายเหตุ :

สีเขียว	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 8.01-10.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจมาก
สีฟ้า	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ
สีเหลือง	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.01-6.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง
สีส้ม	คือค่าเฉลี่ยทั้งหมด อยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

รายละเอียดของประเด็นในยุทธศาสตร์ ทั้ง 9

1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
9. ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

ตารางที่ 18 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ทั้ง 4 เขต

ยุทธศาสตร์	เขต 1		เขต 2		เขต 3		เขต 4	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
ยุทธศาสตร์ 1	7.62	2	7.34	2	7.76	2	7.45	1
ยุทธศาสตร์ 2	7.94	1	7.50	1	7.77	1	7.33	2
ยุทธศาสตร์ 3	7.57	3	6.95	3	7.32	3	7.02	3
ยุทธศาสตร์ 4	6.94	4	6.50	5	6.81	5	6.15	5
ยุทธศาสตร์ 5	5.91	8	5.81	8	6.40	8	5.75	7
ยุทธศาสตร์ 6	6.82	5	6.55	4	6.97	4	6.40	4
ยุทธศาสตร์ 7	5.90	9	5.41	9	5.30	10	5.73	8
ยุทธศาสตร์ 8	6.33	6	6.01	6	6.53	7	5.98	6
ยุทธศาสตร์ 9	6.31	7	6.00	7	6.56	6	5.71	9
ยุทธศาสตร์ 10	5.33	10	5.28	10	6.04	9	5.59	10
เฉลี่ย	6.67		6.34		6.75		6.31	
อันดับเขต	2		3		1		4	

หมายเหตุ :

สีฟ้า	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 6.01-8.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ
สีเหลือง	ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.01-6.00	แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

4.4 ยุทธศาสตร์ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าไม่ถึง

ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 10 นั้น มีบางยุทธศาสตร์ที่กลุ่มตัวอย่างหรือประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้จักโครงการ หรือไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินการโครงการ ในยุทธศาสตร์นั้นๆ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปข้อมูลเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 19 ร้อยละของยุทธศาสตร์ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าไม่ถึง

	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	ร้อยละของทั้งหมด
ยุทธศาสตร์ที่ 1	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 2	-	-	-	-	-
ยุทธศาสตร์ที่ 3	-	3.68	0.72	1.79	1.65
ยุทธศาสตร์ที่ 4	-	1.65	0.86	2.47	1.30
ยุทธศาสตร์ที่ 5	10.58	10.29	6.02	6.28	7.95
ยุทธศาสตร์ที่ 6	6.41	5.15	4.58	3.59	4.80
ยุทธศาสตร์ที่ 7	21.79	19.12	18.05	20.63	19.50
ยุทธศาสตร์ที่ 8	6.41	11.21	5.16	6.28	7.25
ยุทธศาสตร์ที่ 9	14.42	13.79	9.03	12.78	12.00
ยุทธศาสตร์ที่ 10	15.38	17.28	13.04	15.47	15.10

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างคือข้อมูล ตอนที่ 3 ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด ที่กำหนดให้ประชาชนเขียนข้อความแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม รวมทั้งปัญหาที่ประสบ จัดเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมสรุปเป็นประเด็นที่มีความถี่ แสดงในตารางที่ 20 ดังนี้

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง

มิติและประเด็นปัญหาหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่			
	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4
ด้านเศรษฐกิจคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคม				
เศรษฐกิจไม่ดีค่าครองชีพสูง	11	20	21	15
รายได้น้อย	9	13	21	11
การกระจายงบประมาณไม่ทั่วถึงและไม่เป็นธรรม	8	14	18	12
ต้องการให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาเผยแพร่และใช้ในชุมชน	1	1	2	4
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม				
ปัญหาการมาเก็บขยะช้าเก็บขยะไม่หมด ขยะล้น	10	26	68	47
ควันไอเสียมลพิษในอากาศ น้ำเน่าส่งกลิ่นเหม็น	4	10	16	22
การสร้างถนนไม่ได้มาตรฐาน	10	18	28	25
ระบบจราจรได้ไม่ดี รถติด	23	24	40	30
น้ำท่วม	17	25	20	19
ท่อน้ำตัน	14	20	16	17
ไฟฟ้าไม่พียงพอ	10	14	24	16
น้ำไม่เพียงพอน้ำประปาไม่สะอาด	2	6	20	7
ไม่อยากให้ปิดกั้นรั้วสวนสาธารณะบึงแก่น		4	8	
ด้านสังคม				
อยากให้แก้ปัญหาขโมย โจรกรรม ทำร้ายร่างกายและชิงทรัพย์	8	7	12	14
ปัญหาคนเร่รอน	11	8	14	16
เพิ่มกิจกรรมชุมชน	3			2
ปัญหายาเสพติด	21	17	24	18
มีแหล่งมั่วสุมในชุมชน	15	7	28	14
ด้านข้อมูลข่าวสาร				
การแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	1	2	16	7
จัดประชุมรับเรื่องราวประชาชนในพื้นที่อยากให้มีการออกเยี่ยมชุมชน	3	3	12	4
อยากได้เครื่องขยายเสียง	1		4	

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

จากจำนวนประชาชนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 119,031 คนผู้ศึกษาได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน โดยแบ่งเก็บข้อมูลในเขตเทศบาลทั้ง 4 เขต ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละเขตคือ เขต 1 จำนวน 312 คน, เขต 2 จำนวน 544 คน, เขต 3 จำนวน 698 คน และเขต 4 จำนวน 446 คน รวมเป็น 2,000 คน ซึ่งสรุปและอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 2,000 คน เป็นเพศชายร้อยละ 49.25 และเพศหญิงร้อยละ 50.75 ส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนขึ้นไป ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.3 ส่วนวุฒิการศึกษามีตั้งแต่ ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญาและ ปริญญาตรี มีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 24.5, 29.8, 23.6 และ 20.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.9, 25.0 และ 16.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำคือ น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 37.7 และรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 ร้อยละ 31.1

5.2 สรุปและอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

จากการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม ทั้ง 4 เขต สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ได้ดังนี้ อันดับที่หนึ่ง คือ เขต 1 ร้อยละ 81.54 แปรผลการจัดการได้ อย่างดี อันดับที่สอง คือ เขต 3 ร้อยละ 76.68 แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี อันดับที่สาม คือ เขต 2 ร้อยละ 76.56 แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี และอันดับสุดท้าย คือ เขต 4 ร้อยละ 70.04 แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี (ดูเพิ่มเติมได้จากตารางที่ 12)

โดยค่าเฉลี่ยร้อยละของประเด็นที่มีความพึงพอใจมากสุดสามอันดับแรกคือ อันดับที่หนึ่งคือประเด็นที่ 10 ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวมร้อยละ 86.57 อันดับสองคือประเด็นที่ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมร้อยละ 84.11 และอันดับสามคือประเด็นที่ 9 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมร้อยละ 84.10 ทั้งสามอันดับนี้ แปรผลการจัดการได้ อย่างดี เมื่อพิจารณาดูแล้วกิจกรรมหรือโครงการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ จะมีความเป็นรูปธรรมมากกว่า ทำให้ประชาชนได้เห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ และมีความเห็นว่าได้รับประโยชน์จากโครงการเหล่านั้น ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์จากโครงการนั้นๆ ทำให้ประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจึงมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงกว่าประเด็นอื่นๆ

ส่วนค่าเฉลี่ยร้อยละของประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายคือ ประเด็นที่ 3 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมประเด็นที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรมและประเด็นที่ 5 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมมีค่าร้อยละ 65.78, 61.56 และ 60.70 ตามลำดับ ทั้งสามอันดับนี้ แปรผลการจัดการได้ ค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาดูแล้วกิจกรรมหรือโครงการที่เทศบาลจัดขึ้นประชาชนทั่วไปก็ไม่ได้เข้าไปตรวจสอบการดำเนินการของโครงการอยู่แล้ว เพราะประชาชนต่างก็มีวิถีชีวิตของตัวเอง รวมทั้งประชาชนเองก็ไม่ทราบถึงขั้นตอนวิธีการเพื่อจะขอตรวจสอบการดำเนินการของโครงการ ส่วนในเรื่องการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นนั้น สำหรับหน่วยงานเทศบาลจะมีการประชุมทั้งก่อนเริ่มโครงการและสรุปโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดลงอยู่แล้ว ถ้ามีประชาชนที่สนใจเข้าร่วมประชุมก็จะสามารถแสดงความคิดเห็นได้ แต่ส่วนใหญ่มักจะไม่มีประชาชนเข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ทางเทศบาลอาจจะไม่ได้ประชาสัมพันธ์เรื่องการประชุมโครงการให้กับประชาชนรับทราบ หรือประชาสัมพันธ์แล้วแต่ประชาชนเองก็ไม่เข้าร่วมประชุม จึงเป็นเรื่อปกติที่ผลการประเมินประเด็นที่เกี่ยวกับ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตรวจสอบการดำเนินโครงการ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นจะมีค่าร้อยละที่ต่ำ ซึ่งแก้ไขได้โดยให้ทางเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและทั่วถึงเพื่อเชิญชวนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตัวอย่างเช่น ประกาศการจัดประชุมโครงการและเชิญชวนประชาชนที่ว่าง และสนใจเข้าร่วมประชุมให้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็นเป็นต้น ทั้งนี้จะสำเร็จได้ต้องได้รับความร่วมมือจากทั้งสองฝ่าย

5.3 สรุปและอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น โดยการสำรวจเป็นการให้คะแนนตั้งแต่ 0-10 คะแนนต่อประเด็นการดำเนินงานทั้ง 9 ประเด็นใน 10 ยุทธศาสตร์ สรุปคะแนนที่ได้เป็นค่าเฉลี่ย ในแต่ละเขตได้ดังนี้

5.3.1 สรุปผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เขต 1

ที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ

อันดับ 1 ยุทธศาสตร์ที่ 2 คะแนนเฉลี่ย 7.94 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 2 ยุทธศาสตร์ที่ 1 คะแนนเฉลี่ย 7.62 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 คะแนนเฉลี่ย 7.57 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

ที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย

อันดับ 8 ยุทธศาสตร์ที่ 5 คะแนนเฉลี่ย 5.91 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

อันดับ 9 ยุทธศาสตร์ที่ 7 คะแนนเฉลี่ย 5.90 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

อันดับ 10 ยุทธศาสตร์ที่ 10 คะแนนเฉลี่ย 5.33 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

5.3.2 สรุปผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เขต 2

ที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ

อันดับ 1 ยุทธศาสตร์ที่ 2 คะแนนเฉลี่ย 7.50 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 2 ยุทธศาสตร์ที่ 1 คะแนนเฉลี่ย 7.34 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 คะแนนเฉลี่ย 6.95 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

ที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย

อันดับ 8 ยุทธศาสตร์ที่ 5 คะแนนเฉลี่ย 5.81 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

อันดับ 9 ยุทธศาสตร์ที่ 7 คะแนนเฉลี่ย 5.41 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

อันดับ 10 ยุทธศาสตร์ที่ 10 คะแนนเฉลี่ย 5.28 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

5.3.3 สรุปผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เขต 3

ที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ

อันดับ 1 ยุทธศาสตร์ที่ 2 คะแนนเฉลี่ย 7.77 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 2 ยุทธศาสตร์ที่ 1 คะแนนเฉลี่ย 7.76 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 คะแนนเฉลี่ย 7.32 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

ที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย

อันดับ 8 ยุทธศาสตร์ที่ 5 คะแนนเฉลี่ย 6.40 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 9 ยุทธศาสตร์ที่ 10 คะแนนเฉลี่ย 6.04 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 10 ยุทธศาสตร์ที่ 7 คะแนนเฉลี่ย 5.30 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

5.3.4 สรุปผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เขต 4

ที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ

อันดับ 1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 คะแนนเฉลี่ย 7.45 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 คะแนนเฉลี่ย 7.33 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 คะแนนเฉลี่ย 7.02 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

ที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย

อันดับ 8 ยุทธศาสตร์ที่ 7 คะแนนเฉลี่ย 5.73 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

อันดับ 9 ยุทธศาสตร์ที่ 9 คะแนนเฉลี่ย 5.71 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

อันดับ 10 ยุทธศาสตร์ที่ 10 คะแนนเฉลี่ย 5.59 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

5.3.5 สรุปผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ รวมทั้ง 4 เขต

ที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ

อันดับ 1 ยุทธศาสตร์ที่ 2 คะแนนเฉลี่ย 7.63 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 2 ยุทธศาสตร์ที่ 1 คะแนนเฉลี่ย 7.54 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

อันดับ 3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 คะแนนเฉลี่ย 7.22 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ

ที่มีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย

อันดับ 8 ยุทธศาสตร์ที่ 5 คะแนนเฉลี่ย 5.97 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

อันดับ 9 ยุทธศาสตร์ที่ 7 คะแนนเฉลี่ย 5.58 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

อันดับ 10 ยุทธศาสตร์ที่ 10 คะแนนเฉลี่ย 5.56 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง

5.3.6 อภิปรายผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ทั้ง 4 เขต

จากผลการสรุปความพึงพอใจในรายยุทธศาสตร์ในทุกเขต ยุทธศาสตร์ที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก จะเป็นยุทธศาสตร์ที่ 1, 2 และ 3 เพียงแต่จะมีการได้ลำดับที่แตกต่างกันไปบ้างตามเขต โดยเขต 1 เขต 2 และเขต 3 จะเป็นอันดับยุทธศาสตร์ที่ 2, 1 และ 3 ตามลำดับ ส่วนในเขต 4 จะเป็นอันดับยุทธศาสตร์ที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ ซึ่งค่าเฉลี่ยของคะแนนไม่ต่างกันมากและแปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ เหมือนกันทั้งหมด และเมื่อพิจารณาแล้ว ยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่ว่าด้วยเรื่องการส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง เช่น โครงการทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่, โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูณ-เสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและโครงการส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ฯลฯ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ที่ว่าด้วยเรื่องการพัฒนานครขอนแก่นเป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชยกรรมของภูมิภาค คือ กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เช่น กิจกรรมมหัศจรรย์พันธุ์ไม้นานาชาติ, กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ฯลฯ และยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่ว่าด้วยเรื่องการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน เช่น โครงการถนนคนเดินขอนแก่น, กิจกรรมกองทุนตั้งตัว จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 ยุทธศาสตร์นี้ เป็นยุทธศาสตร์ที่มีโครงการและกิจกรรมจัดออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในโครงการได้ โดยมีประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้

อันดับ 1 คือประเด็นที่ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

อันดับ 2 คือประเด็นที่ 9. ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม

อันดับ 3 คือประเด็นที่ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

อันดับ 4 คือประเด็นที่ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม

อันดับ 5 คือประเด็นที่ 1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม

ทั้งหมดนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 6.01-8.00 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ เพราะกิจกรรมหรือโครงการในยุทธศาสตร์เหล่านี้ เป็นกิจกรรมที่จะจัดขึ้นตามช่วงเวลาของเทศกาล ซึ่งทางเทศบาลสามารถทำให้กิจกรรมออกมาได้ตามเวลาที่กำหนด เช่น โครงการทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่, โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูณ-เสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, กิจกรรมมหัศจรรย์พันธุ์ไม้นานาชาติ, กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ เป็นต้น ทำให้มองเห็นผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวมได้อย่างชัดเจน ประชาชนได้ประโยชน์จากโครงการ ทั้งนี้ทางเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของการจัดงานได้ดีอีกด้วย ทำให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามาร่วมกิจกรรหรือโครงการ

ส่วนยุทธศาสตร์ที่มีความพึงพอใจน้อยสุด 3 อันดับสุดท้ายใน เขต 1 เขต 2 และ เขต 3 จะเป็นยุทธศาสตร์ที่ 5, 7 และ 10 เพียงแต่จะมีลำดับที่แตกต่างกันไปบ้างตามเขต ส่วนในเขต 4 ความพึงพอใจน้อยสุดเป็นยุทธศาสตร์ที่ 7, 9 และ 10 ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 5, 7 และ 10 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ ปานกลาง ส่วนในยุทธศาสตร์ที่ 9 แปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ พอใจ ทั้งนี้เหตุผลหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยคะแนนที่ต่ำกว่าเนื่องจาก ประชาชนเข้าไม่ถึง หรือไม่ทราบว่ามีโครงการเหล่านั้นอยู่และไม่ได้รับประโยชน์จากโครงการเหล่านั้น (แสดงในตารางที่ 19 หน้า 36)

เมื่อพิจารณาแล้ว ยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่ว่าด้วยเรื่องการพัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล เช่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและเพิ่มรายได้ท้องถิ่น, โครงการคนขอนแก่นหัวใจไร้มลพิษ (low carbon city), โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของชุมชนในการรักษาความ สะอาดถนนสายหลักฯลฯ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในความเป็นจริงยังไม่สามารถลดมลพิษในเมืองได้หรืออาจจะลดมลพิษได้แต่ก็ไม่มากหรือแตกต่างไปจากเดิม ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าไม่แตกต่าง เช่น ควันไอเสียจากรถยนต์ตามท้องถนน โดยเฉพาะในจุดที่มีการจราจรติดขัด ทั้งนี้ส่วนหนึ่งมาจากการที่ประชาชนมีการใช้รถกันมากขึ้น และที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือในเรื่องขยะ คือ ในจุดที่ทิ้งขยะมีขยะจำนวนมาก และส่งกลิ่นเหม็น รถเก็บขยะของทางเทศบาลมาเก็บขยะไม่สม่ำเสมอตามเวลาที่ควรมา และในการมาแต่ละครั้งเก็บขยะได้ไม่หมด อาจจะเนื่องมาจากความไม่พร้อมของทีมงานเก็บขยะ ทั้งนี้ก็ไม่ใช้ความผิดของทางเทศบาลฝ่ายเดียว เพราะฝ่ายประชาชนเองบางส่วนก็ไม่มีวินัยในการทิ้งขยะ ทิ้งขยะไม่เป็นที่ ไม่มีการคัดแยกขยะ ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะต้องได้รับความร่วมมือทั้งสองฝ่ายช่วยกันแก้ปัญหา ควรมีการจัดประชุมในชุมชน เพื่อให้ความรู้และความสำคัญในการจัดการกับขยะ เช่น การคัดแยกขยะ การทิ้งขยะให้เป็นที่ เป็นต้น

สำหรับในยุทธศาสตร์ที่ 7 ที่ว่าด้วยเรื่องการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล เช่น โครงการสร้างสังคมแห่งการอ่าน, โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ศูนย์เยาวชนและครอบครัวเทศบาลนครขอนแก่น, โครงการมหกรรมหุ่นยนต์ฯลฯ และยุทธศาสตร์ที่ 10 ที่ว่าด้วยเรื่องการพัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง เช่น โครงการพัฒนาบุคลากร, โครงการจัดทำข้อมูลแผนที่พื้นฐาน (base map), โครงการก่อสร้างปรับปรุงอาคารสำนักงานและสวนสาธารณะ, โครงการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ต่างๆ เป็นต้น จะเห็นโครงการเหล่านี้ไม่ได้จัดออกมาเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ประชาชนไม่มีส่วนร่วม หรือไม่รู้ ไม่เห็น ในการดำเนินโครงการ เช่น โครงการสร้างสังคมแห่งการอ่าน ถ้าเป็นความเห็นของประชาชนก็จะไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับโครงการด้วย ว่าจัดอย่างไร จัดที่ไหน ดำเนินการอย่างไร, หรือจะเป็นโครงการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นโครงการที่ประชาชนหรือชาวบ้านไม่รู้เรื่องหรือมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 ยุทธศาสตร์นี้ เป็นยุทธศาสตร์ที่ไม่มีโครงการและกิจกรรมจัดออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม หรือไม่ชัดเจน ทำให้ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในโครงการ

โดยมีประเด็นที่ ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เรียงจากน้อยไปน้อยที่สุด ได้ดังนี้

อันดับ 6 คือประเด็นที่ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน

อันดับ 7 คือประเด็นที่ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม

อันดับ 8 คือประเด็นที่ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ

อันดับ 9 คือประเด็นที่ 5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

ทั้งหมดนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 6.01-8.00 ซึ่งยังแปรผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ในระดับ พอใจ อยู่เพียงแต่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าประเด็นที่ 6, 9, 8, 2 และ 1 เพราะกิจกรรมหรือโครงการในยุทธศาสตร์เหล่านี้ เป็นกิจกรรมที่ไม่เห็นผลการดำเนินงานออกมาอย่างชัดเจน ประชาชนไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้ เนื่องจากหน่วยงานเทศบาลนั้นมีการประชุมทั้งก่อนเริ่มโครงการและหลังโครงการเสร็จสิ้นอยู่แล้ว ซึ่งถ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่สนใจ สามารถเข้าร่วมประชุมและแสดงความคิดเห็นได้ก็จะทำให้มีการพัฒนาบ้านเมืองร่วมกันได้ แต่ในส่วนใหญ่แล้วมักจะไม่มีประชาชนเข้ามาร่วมประชุมด้วย ทั้งนี้ทางเทศบาลอาจจะไม่ได้ประชาสัมพันธ์เรื่องการประชุมโครงการให้กับประชาชนรับทราบ หรือประชาสัมพันธ์แล้วแต่ประชาชนก็ไม่เข้าร่วมประชุมเอง เป็นต้น ดังนั้นต้องทำให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมเข้ามาแสดงความคิดเห็นในการบริหารบ้านเมือง เช่น การจัดประชุมในหมู่บ้าน การปลูกฝังเยาวชนในสถานศึกษา เป็นต้น

ส่วนการที่ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานออกมาสู่สาธารณะ ทางเทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและทั่วถึง หรือจัดการประชุมเพื่อชี้แจ้งผลการดำเนินงานในท้องถิ่น เป็นต้น ส่วนในประเด็นที่ประชาชนไม่สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ ส่วนหนึ่งอาจจะมาจากขึ้นตอนการทำงานของทางเทศบาล หรือในส่วนของประชาชนเองก็อาจจะไม่ทราบถึงขั้นตอน หรือวิธีการเพื่อจะขอตรวจสอบการดำเนินการของโครงการ สรุปได้ว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ สามารถจัดการได้โดยการจัดประชุมในท้องถิ่น หรือก็คือ เจ้าหน้าที่ทางเทศบาลต้องเจอกับประชาชน ให้มากขึ้นจึงจะทำให้ผลการดำเนินโครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนได้

5.4 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมแล้วเหตุผลหลักอย่างหนึ่ง ที่ทำให้ผลการสำรวจบางยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยต่ำ เนื่องจากประชาชนเข้าไม่ถึง หรือไม่ทราบว่ามีโครงการเหล่านั้นอยู่ จึงไม่ได้รับประโยชน์จากโครงการเหล่านั้น เปรียบได้กับ “การให้ที่ไม่ถึงมือผู้รับ” ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นยุทธศาสตร์ที่ไม่มีการจัดงานหรือกิจกรรมออกมาสู่สาธารณะชน หรือก็คือไม่มีความเป็นรูปธรรม ดังนั้นเนื้อในของโครงการในยุทธศาสตร์ควรมีเสียง หรือความต้องการของประชนรวมอยู่ด้วย จะทำให้แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดมากขึ้น ซึ่งทางออกหนึ่งก็คือ ควรมีการพบปะกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเทศบาล กับประชาชนให้มากขึ้น โดยการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่เทศบาลกับผู้นำชุมชน ให้มีการประชุมระดับชุมชน เช่น ในศาลากลางบ้าน ผู้นำชุมชนจัดเตรียมคนเข้าประชุม ทางเทศบาลเองก็จัดเตรียมโครงการที่จะพัฒนาชุมชน โดยหลักแล้วในการประชุมควรจะเป็นดังนี้

1. จัดประชุมระดับชุมชนเพื่อรับทราบปัญหา และความต้องการของประชาชนในชุมชนนั้นๆ
2. หน่วยงานเทศบาลวางแผน, เตรียมการแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
3. ดำเนินการ
4. วนกลับไป ข้อ 1 จัดประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินการ พร้อมกับการรับทราบปัญหา และความต้องการใหม่ รวมทั้งพูดคุยโครงการใหม่ในยุทธศาสตร์ที่จะมาพัฒนาชุมชนต่อไป

เมื่อทำได้เช่นนี้ก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วม ในโครงการหรือกิจกรรมที่มาพัฒนาชุมชน และยังเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ ทั้งก่อนเริ่มโครงการ และสิ้นสุดโครงการ เป็นการรายงานผลการดำเนินงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการได้ไปในตัว นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน และประชาชนได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีกส่วนหนึ่งก็คือ ควรมีการปลูกฝังเยาวชนในสถานศึกษา ให้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบ้านเมือง ความมีวินัยในการอยู่ร่วมกันในสังคม เพราะในวันข้างหน้าเยาวชนก็จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่จะเป็นกำลังหลักในการพัฒนาบ้านเมืองต่อไป

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. 2550. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น : วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538. ทฤษฎีต้นไม้ จริยธรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ประหยัด หงส์ทองคำ. 2526. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

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

Dalton, F.E. 1968. Personal Management: Theory and Practice. New York: Macmillan.

Frederickson, G. H. 1980. New Public Administration. Alabama: The University of Alabama Press.

Hornby, A. F. 2000. Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.

Krech, D., Crutchfield, R. S., &Ballachey, E. L. 1962. Individual in society: A textbook of social psychology.

Likert, Rensis. (1967). “The Method of Constructing and Attitude Scale”. In Reading in Fishbeic,

M (Ed.), Attitude Theory and Measurement (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.

OECD. 2015. Government at a glance 2015. Paris, France: OECD Publishing. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en.

Quirk, R. 1987. Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.

Rehfuss, J. 1973. Public Administration as Political Process. New York: Charles Scribner’s

Shelley, Maynard W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

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

ภาคผนวก

รูปภาพการเก็บข้อมูลภาคสนาม

คณะผู้จัดทำ

การบริหารโครงการและคณะทำงาน

1. บุคลากรหลัก

ดร.วีระกุล ชายผา อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. บุคลากรสนับสนุน

รศ.ดร.สุกัญญา เอมอิ่มธรรม หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รศ.ดร.สถาพร เริงธรรม อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อาจารย์จักรกฤษ กมุทมาศ นักวิจัย

นายกฤษฎาพร สินชัย นักวิจัย

นายวีระยุทธ งามจิตร ผู้ช่วยนักวิจัย

ประวัติผู้จัดทำ

บุคลากรหลัก : ดร.วีระกุล ชายผา

ตำแหน่ง : อาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติการศึกษา

- 2517 : การศึกษาบัณฑิต วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร(ภูมิศาสตร์- ภาษาอังกฤษ)
- 2517-2519 ศึกษาระดับมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (สาขาวิชาภูมิศาสตร์)
- 2531 : การศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การวางแผนและพัฒนานโยบายการศึกษา)มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2552 : Ph.D. (Social Sciences) Magadh University Bihar, India

สถานที่ติดต่อ : 205/81 ซอย 2 ถนนกลางเมืองอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 ; 085-8527392 ;chaiphar@gmail.com

สถานที่ทำงาน : นักวิจัยและที่ปรึกษาศูนย์วิจัยนโยบายสาธารณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การทำงาน

- 2519 อาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพระนคร
- 2523-2545 กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2545-2560 อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ปัจจุบัน ข้าราชการบำนาญอาจารย์ร่วมสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์นักวิจัยและที่ปรึกษาศูนย์วิจัยนโยบายสาธารณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นและนักวิจัยอิสระ

งานบริหาร

- 2535-2542เป็นหัวหน้างานในกองแผนงานมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่งานวิจัยสถาบัน งานวางแผนและประเมินผล งานวางผังแม่บทและงานวิเทศสัมพันธ์ และผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง
- 2542-2545 ผู้อำนวยการกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2553-2556 ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2556 ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ระดับปริญญาโทสาขาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2557-2560 กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กรรมการประเมินผลการบริการวิชาการแก่สังคมมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2556-ปัจจุบัน

งานวิจัยสำคัญ จาก 2550-ปัจจุบัน

1. นโยบาย โจทย์ ประเด็นวิจัย เกี่ยวกับทรัพยากรน้ำของประเทศไทย ใน 20 ปีข้างหน้า (2552)(งบสภาวิจัยแห่งชาติ)
2. การพึ่งพาตนเองของประชาชนและท้องถิ่น กรณีเหตุการณ์วิกฤติน้ำท่วม ปี 2553 พื้นที่ลุ่มน้ำชี (2553) (งบศูนย์วิจัยฯมหาวิทยาลัยขอนแก่น)
3. การพัฒนาภาวะผู้นำของภาคีพัฒนาลุ่มน้ำในพื้นที่เหนือเขื่อนอุบลรัตน์ 2553 (งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
4. ปัญหาและความต้องการในการใช้น้ำ ในทัศนของสตรีกลุ่มสตรีอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ (2554) (งบศูนย์วิจัยฯมหาวิทยาลัยขอนแก่น)
5. การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำน้ำจากเขาพังเหยมาทำประปาภูเขา ในพื้นที่ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ 2553 (งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

6. การศึกษาผู้นำและภาวะผู้นำท้องถิ่นไทย (2553) (งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์)
7. การศึกษาภาวะผู้นำอินโดจีนกรณีผู้นำด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม(2553) งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
8. การศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สาขาวิชา (2553) งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
9. การถอดบทเรียนชุมชนนักปฏิบัติกรณีชุมชนพื้นที่ต้นน้ำและปลายน้ำ (2554) งบสำนักงานนโยบายและแผนกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
10. การศึกษาการทำภาคนิพนธ์ ในการศึกษาวิชาสหกิจศึกษาของนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น(2554) งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
11. การศึกษาการจัดการทางน้ำไหล(Floodway)ของแม่น้ำชี(2555) งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
12. การศึกษาการบริหารจัดการพื้นที่ชายฝั่งของแม่น้ำชี(2555) งบศูนย์วิจัยฯ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
13. การศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและเศรษฐกิจของการใช้ประโยชน์ที่ดินทางเกษตรกรรม สปก. จังหวัดภูเก็ต (ร่วมดำเนินการในนามของสถานวิจัยเพื่อศึกษาและพัฒนาเอเชียแปซิฟิก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์) 2556 งบประมาณสภาวิจัยแห่งชาติ
14. การศึกษาการพัฒนารายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเวียงเก่าจังหวัดขอนแก่น 2556 งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
15. การศึกษาและพัฒนาระบบการบันทึกและฐานข้อมูลผลการปฏิบัติงานคณาจารย์เพื่อการรายงานผลงานและการประกันคุณภาพโปรแกรมวิชา 2556 งบสาขารัฐประศาสนศาสตร์
16. การวิจัยประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น 87 แห่งในจังหวัดยโสธร ร้อยเอ็ดและมหาสารคาม 2556
17. การการศึกษาสถานภาพศักยภาพปัจจุบัน (Existing Status and Potential Study) เชิงพื้นที่กรณีศึกษา :ตำบลหนองแวงโสกพระ อำเภอพลจังหวัดขอนแก่น 2560
18. การศึกษาแนวทางการพัฒนาความพร้อมเพื่อการนำ นโยบายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ 20 ปี (พ.ศ.2560-พ.ศ.2579) ไปปฏิบัติ: กรณีองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในพื้นที่อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู” 2560
19. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวม และยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
20. รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2561

บุคลากรสนับสนุน : รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เอมอิ่มธรรม

ตำแหน่ง : หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติการศึกษา :

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

การทำงาน

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

ตำแหน่งบริหารคณะ/วิชาการ

- หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2543-2548)
- ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2548)
- รองคณบดีฝ่ายแผนและสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2553-2555)
- ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (2555-ปัจจุบัน)
- ประธานกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2555 – 2557)
- ผู้อำนวยการสถาบันสันติศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น (23 มกราคม 2556 – กันยายน 2558)
- ผู้อำนวยการสถาบันสันติศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น (23 มกราคม 2556 – กันยายน 2558)
- หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (21ก.ค. 2557-2561)งานวิจัย (หัวหน้าโครงการ) และแหล่งทุน
- การปรับตัวและแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของแรงงานคืนถิ่นที่ถูกเลิกจ้างจากวิกฤตเศรษฐกิจในจังหวัดขอนแก่น (งบประมาณแผ่นดิน 2543)

- ผลกระทบต่อความมั่นคงและการเปลี่ยนแปลงของครอบครัวคนไทยที่ไปทำงานต่างประเทศในจังหวัดขอนแก่น (Catholic Commissionfor Migrants and Prisoners 2544).
- การสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งของชุมชนอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่มาจากการไปทำงานต่างประเทศ ของคนงานไทย : 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. (กรมการกงสุลกระทรวงการต่างประเทศและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

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 KhonKaen Province. The International Migration Symposium Funded by UNESCO (June 24,2002), Bangkok.
- Aimimtham, Sukanya.(2004). Developing Tambon Administrative Organization in KhonKaen towards quality organization by training program. The 7th SEAGA Conference, November 29-30, KhonKaen.
- Aimimtham, Sukanya. (2005). Thai Laborers Working Abroad: Case study of UdonThani. International Conference in Transborder Issues in the Greater Mekong Sub-region. June 30 – July 2, UbonRatchathani.
- Aimimtham, Sukanya. (2006).An Overview of Overseas Out-Migration and Its Impacts in Rural Northeast, Thailand. The 8th SEAGA Conference: Sustainability and Southeast Asia, November 28- 30, Nanyang Girls High School, Singapore.
- Aimimtham, Sukanya. (2007). The Vulnerability of International Migrants in Rural Areas of UdonThani and KhonKaen. The 4th International Conference on Population Geographies, July 10-12, The Chinese University of Hong Kong, Hong Kong.
- Aimimtham, Sukanya. (2007). Overseas Migration Reinforcement in Rural Northeast Thailand.International Federation of Social Science Organizations (IFFSO) Conference Approach in Socio-Cultural Studies: Marginal Group. (October 11-13), Bali.
- Aimimtham, Sukanya. (2008). Changes of Agricultural Production due to Overseas Out-Migration in Rural Northeast Thailand.IRRI Workshop of the ACIAR on Impact of Migration and/or Off-farm Work Employment on Roles of Women in Asian and Australian Mixed Farming Systems (21-22 February), Los Banos.

- Aimimtham, Sukanya. (2009). Impacts of International Migration on Socio-economic Conditions in the Rural Northeast of Thailand.The 5th International 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, LuangPrabang, Lao PDR.
- Aimimtham, Sukanya.(2012).Land Use Movementof Villagersin Ban Baw Kaew, TambonThungPra,Khon San District, Chaiyaphum Province.The 7th GMSARN International Conference 2012 on Green Economy with Energy, Environment & Social Responsibility.December 19-21, SiemReap, Kingdom of Cambodia.
- Aimimtham, Sukanya. (2014). Agricultural Production Change from Overseas Out-Migration in The Rural Northeast of Thailand. The First Asian Postgraduate Research Conference. January 17, UniversitasMuhammadiyah Yogyakarta, Indonesia.
- Aimimtham, Sukanya. (2014). The Understanding of Thais towards Democracy and Deliberative Democracy. 1st International Conference on Public Administration: Public Affairs in ASEANCommunity, KhonKaen University, August 28-29, KhonKaen, Thailand.
- Aimimtham, Sukanya. (2014).Dispute from State Project on Water Resource Management: Case of Pong KhunPhet Dam, Chaiyaphoum Province. The International Conference on Peace and Conflict Resolution: Bridging Diversity for Peaceful Coexistence, 15-16 December, KhonKaen, Thailand. Institute for Dispute Resolution, KhonKaen University, Institute for Peace and Conflict Studies, Jinan University and The Southeast Asian Conflict Studies Network (SEACSN).
- Aimimtham, Sukanya. (2014). Rohingya Migrants to Thailand. 17-18 December.The International Conference on Migration, Security and Development, ARCM, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand.

- Aimimtham, Sukanya. (2015). Conditionsin Public Services Reform after 2014 Coup: Case ofKhonKaen. The 2nd International Conference on Public Administration: Globalization & NewPublic Services. August 6-8, Faculty of Humanities and Social Sciences, KhonKaenUniversity.
- Aimimtham, Sukanya. (2017). KhonKaen 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.

บุคลากรสนับสนุน : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร เริงธรรม

ตำแหน่ง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติการศึกษา :

- Tertiary Education Ph.D., 2006, in The Integrated Sciences Program, Thammasat University.
- Master of Public Administration (MPA), 1998, in Public Policy, Burapha University.
- Bachelor of Health Science, 1994, in Public Health Administration, Sukhothai Thammathirat University

งานวิจัย

- 2012 – 2014. Amnajcharoen's People Charter and Local Self-Governance (Thailand Research Fund)
- 2017. Social Media Using for Citizen Engagement and Local Governance Development (Thailand Research Fund)
- การประเมินผลโครงการบริการสุขภาพ เทศบาลนครขอนแก่น
- การประเมินคุณธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2559
- การประเมินผลการบริหารท้องถิ่นเชิงระบบ กรณีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 2557

บุคลากรสนับสนุน: นายกฤษฎาพร สินชัย

ตำแหน่ง: นักวิจัย

ประวัติการศึกษา

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

สถานที่ติดต่อ

- 99 หมู่ 5 ต.หนองบัว อ.เมืองอุดรธานี จ.อุดรธานี 41000เบอร์โทรติดต่อ 094-0396661
- E-mail : ksdp.sc@gmail.com

ผลงานงานวิจัย/ประวัติการทำงาน/ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง

- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2561
- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวม และยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2560
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2559
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ2559
- รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2558
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูนเสียงแคน และถนนข้าวเหนียว ประจำปีงบประมาณ 2558
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานขอนแก่นเคาท์ดาวน์ 2557 KhonKaen Rock Party Countdown 2015 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานมหัศจรรย์พรรณไม้นานาชาติ ครั้งที่ 2 ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานสมโภชศาลเจ้าปึงเถ่ากง-ม่าที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ2557

- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัด งานออกพรรษา ไต้ประทีปบูชาพุทธกตัญญู ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2557
- รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์เงินสะพัดงานมหกรรมหนังสือ อีสานบุคแฟร์ 2557 (I-SAN Book Fair 2014) ที่จัดขึ้นโดยเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ2557

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในภาพรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( )

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20-30 ปี ( ) 31-40 ปี
   ( ) 41-50 ปี ( ) 51-60 ปี ( ) 61 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
   ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่า ปริญญาตรี ( ) อื่นๆ ระบุ.....
4. อาชีพ ( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) ข้าราชการ/พนักงานราชการ ( ) พนักงาน เอกชน/รัฐวิสาหกิจ
   ( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ( ) รับจ้างทั่วไป ( ) เกษตรกร
   ( ) ว่างงาน, กำลังหางาน ( ) อยู่บ้าน พ่อบ้าน แม่บ้าน ( )อื่นๆ ระบุ.....

19. รายได้ต่อเดือน ( ) ไม่มีรายได้ ( ) น้อยกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001 - 20,000 บาท
    ( ) 20,001 - 30,000 บาท ( ) 30,001 - 40,000 บาท ( ) มากกว่า 40,000บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในภาพรวม

ประเด็น	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม			
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน			
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน			
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
10) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม			

แบบที่ 3/3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละยุทธศาสตร์

ให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมือง ในแต่ละยุทธศาสตร์โดยมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านจะให้คะแนนเท่าใด

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนานครขอนแก่นเป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชยกรรมของภูมิภาค คือ กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เช่น กิจกรรมมหัศจรรย์พันธุ์ไม้นานาชาติ, กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ฯลฯ

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง เช่น โครงการทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่, โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูณ-เสียงแคน และถนนข้าวเหนียว, โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและโครงการส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ฯลฯ

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน เช่น โครงการถนนคนเดินขอนแก่น, กิจกรรมกองทุนตั้งตัว

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบ Logistic ระบบขนส่งมวลชนและโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย เช่น โครงการทาสีตีเส้นจราจรและขอบฟุตบาทภายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น, โครงการก่อสร้างถนน ค.ส.ล. และท่อระบายน้ำตามถนน, โครงการก่อสร้างปรับปรุงผิวจราจร, โครงการปรับปรุงป้ายสัญญาณและเครื่องหมายจราจรภายในเขตเทศบาล ฯลฯ

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล เช่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและเพิ่มรายได้ท้องถิ่น, โครงการคนขอนแก่นหัวใจไร้มลพิษ (low carbon city), โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของชุมชนในการรักษาความ สะอาดถนนสายหลักฯลฯ

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City) เช่น โครงการอิ่มท้องอุ่นใจใกล้บ้านกับร้านข้าวแกงน้ำใจคนในชุมชน, โครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการทางสังคมให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ, กิจกรรมออกเยี่ยมชุมชนเคลื่อนที่ (คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน), โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุฯลฯ

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล เช่น โครงการสร้างสังคมแห่งการอ่าน, โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ศูนย์เยาวชนและครอบครัวเทศบาลนครขอนแก่น, โครงการมหกรรมหุ่นยนต์ฯลฯ

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทุกมิติของการพัฒนา เช่น โครงการเสริมสร้างบทบาทุกส่วนภาคในการพัฒนาเมืองอย่างสร้างสรรค์, โครงการเสริมสร้างศักยภาพการกระจายอำนาจและมีส่วนร่วมของเทศบาลนครขอนแก่น, โครงการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟในชุมชน 4 เขตฯลฯ

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง เช่น โครงการศูนย์บริการประชาชนแห่งที่ 2 เทศบาลนครขอนแก่น, โครงการเทศบาลนี้มีรัก

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 10 พัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง เช่น โครงการพัฒนาบุคลากร, โครงการจัดทำข้อมูลแผนที่พื้นฐาน (base map), โครงการก่อสร้างปรับปรุงอาคารสำนักงานและสวนสาธารณะ, โครงการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ต่างๆ

ประเด็น	คะแนนที่ให้
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด(10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม(10 คะแนน)	
9) ผลสัมฤทธิ์ในเชิงภาพรวม(10 คะแนน)	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

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