



เทศบาลนครขอนแก่น
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน (2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส และ (4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลนครขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่าเทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ จำนวน 600 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการสำรวจเท่านั้น ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.81 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

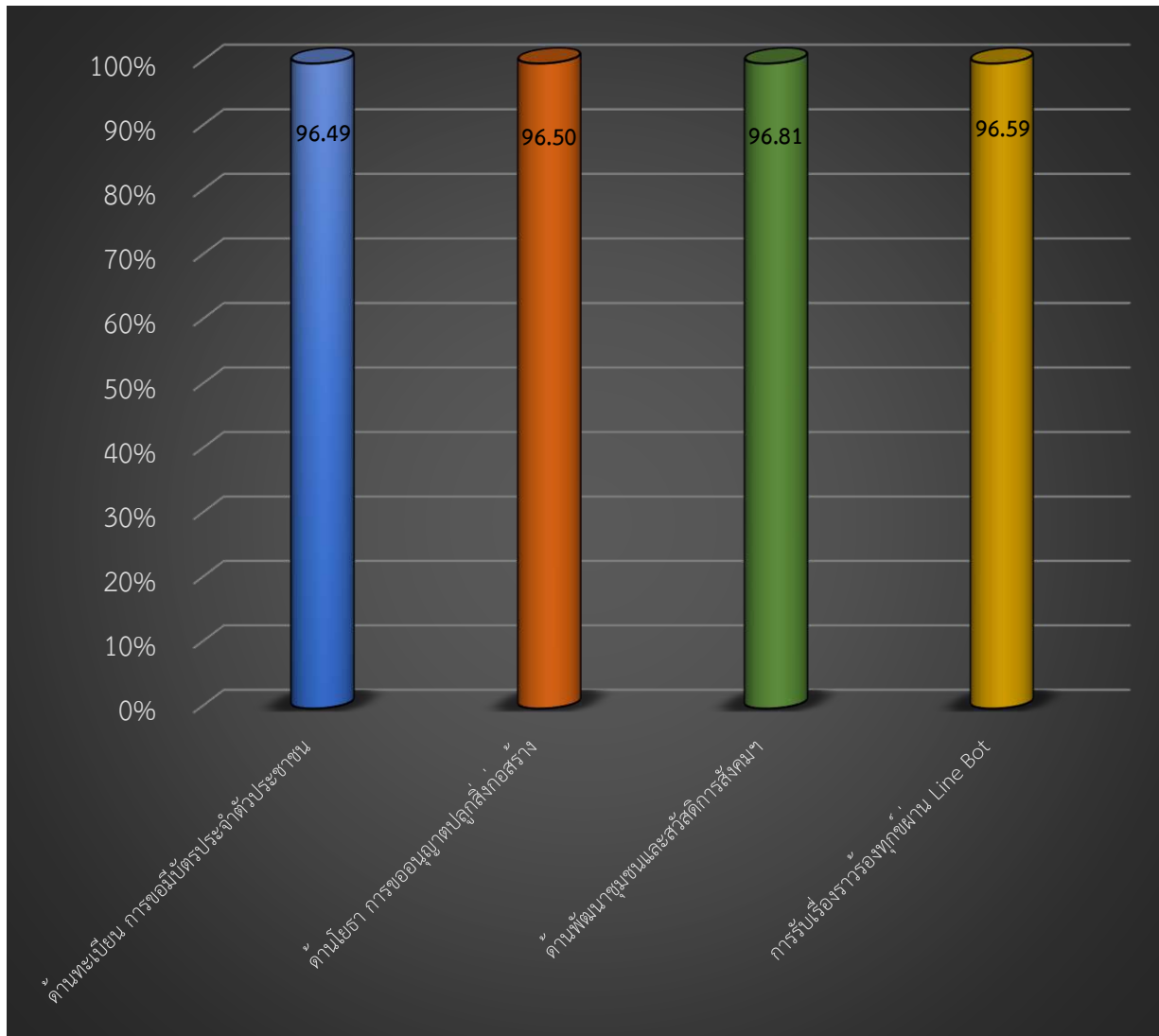
4. ความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	4.82	96.49	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	96.50	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส	4.84	96.81	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot	4.83	96.59	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		4.83	96.60	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครขอนแก่น



คำนำ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่น ๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบรวมทั้งใช้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโสภากุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	7
2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	9
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
ความสำคัญของนวัตกรรม.....	24
นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น.....	28
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ.....	31
ความสำคัญของการประเมินโครงการ.....	37
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่.....	39
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	77
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	78
รูปแบบการวิจัย.....	78
ขอบเขตของการวิจัย.....	78
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	80

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างเครื่องมือ.....	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	83
4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	84
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน.....	86
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	96
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ.....	106
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot.....	116
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	126
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน.....	129
อภิปรายผล.....	131
ข้อเสนอแนะ.....	135
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications).....	135
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป.....	138
บรรณานุกรม.....	142
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	148

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542.....	33
2.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562	35
2.3 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 1.....	46
2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 2.....	47
2.5 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 3.....	48
2.6 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 4.....	50
3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	79
3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	83
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจงานด้านทะเบียนฯ.....	86
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านทะเบียนฯ	89
4.3 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	96
4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	100
4.5 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ...	106
4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ.....	110
4.7 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot...	116
4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot...	120
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า.....	130

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้สร้างทั้งความสูญเสีย นานับการอย่างหาที่สุดไม่ได้ต่อมวลมนุษยชาติในศตวรรษที่ 21 ขณะเดียวกัน สถานการณ์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิด บทเรียนและสร้างคำถามอย่างถึงรากต่อองค์ความรู้ที่มีอยู่แต่เดิมของแต่ละศาสตร์แขนงต่าง ๆ (Lutalo, Kovacevic & Zhao, 2022) หากพิจารณาเฉพาะองค์ความรู้ในเชิงการบริหารจัดการภาครัฐ คำถามสำคัญคือ ในทันทีที่เกิดวิกฤตการณ์ร้ายแรงที่คาดไม่ถึงนั้น แต่ละรัฐมีความสามารถในการเตรียมพร้อม ตอบสนอง จัดลำดับ ความสำคัญ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร ที่ทำทายน่ากว่านั้น แต่ละรัฐจะออกแบบและสร้างหลักประกันได้ อย่างไรในกระบวนการสร้างความยืดหยุ่นและการกลับมาใช้ชีวิตทางสังคมภายใต้ความปกติใหม่อีกครั้ง (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2023)

ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า องค์ความรู้แบบดั้งเดิมในเชิงการบริหารจัดการภาครัฐ อีกทั้งยังเป็นองค์ความรู้แนว กระแสหลักของประเทศโลกที่สามจำนวนไม่น้อย ซึ่งแน่นอนว่า องค์ความรู้ชนิดนี้ไม่สามารถตอบสนองทั้งในห้วง เวลาระหว่างเกิดและภายหลังวิกฤตการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (post COVID-19) ได้ คือองค์ความรู้ ที่เชื่อว่า รัฐเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาทุกสรรพสิ่ง (state-centric) ในกระบวนการที่เน้นให้ความสำคัญกับการ ทำงานแบบราชการ (bureaucratic state) การรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง (centralization) การบริหารจากบนลงล่าง (top-down) ภายใต้โครงสร้างตามสายบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด (hierarchical structure) (Vignieri, 2020) ใน องค์ความรู้ดังกล่าว เราจะพบว่า รัฐได้มองข้ามถึงความสำคัญของการกระจายอำนาจที่แท้จริง พร้อมกับเพ่งพินิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยสายตาไม่ไว้วางใจ รวากับว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความหมายเป็นเพียง กลไกเสริมของรัฐบาลส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแต่เพียงเท่านั้น ถึงแม้ว่าในองค์ความรู้แบบดั้งเดิม รัฐอาศัยความรู้ จากผู้เชี่ยวชาญแต่ละศาสตร์เป็นหลักในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ความรู้ดังกล่าวมิได้เป็นความรู้ที่เป็น สากलหรือถูกต้องเสมอไป ผลที่ตามมา เนื่องจากรัฐกลับกลายเป็นผู้ผูกขาดทั้งอำนาจและความรู้เป็นหลัก เราจึงพบ ถึงความล่าช้าในการบริหารจัดการภาครัฐ อันขัดแย้งกับใจกลางสำคัญของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอย่างน้อยต้อง ประกอบด้วยหลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หลักความเสมอภาคและการผนวกรับทุกคนเข้ามามี ส่วนร่วม (Equality and Inclusiveness) หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)

หลักการตอบสนอง (Responsiveness) และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) (อ้างใน Creative Learning, 2021)

ควรต้องย้ำเพิ่มเติมอีกด้วยว่า ในปัจจุบัน นอกจากสังคมโลกอยู่ในห้วงเวลาภายหลังวิกฤตการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (post COVID-19) เรายังอยู่ในยุคเทคโนโลยีพลิกผัน (disruptive technology) ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและฉับพลันในการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่ไม่สามารถคาดการณ์มาก่อนหน้านี้ได้เช่นกัน ในการบริหารจัดการภาครัฐจึงต้องตั้งคำถามกับองค์ความรู้แบบดั้งเดิมข้างต้นอย่างถึงรากถึงโคน พร้อมกับการเสนอถึงแนวทางเปลี่ยนผ่านใหม่ที่มีความสำคัญกับแนวคิด “การเปลี่ยนจากรัฐบาลไปสู่การจัดการปกครอง” (government to governance) กล่าวคือ รัฐบาลสื่อถึง การทำงานภายใต้โครงสร้างตามสายบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด (hierarchical structure) ในทางตรงข้าม การจัดการปกครองกลับสื่อถึงการทำงานร่วมมือกันในเชิงเครือข่ายแนวราบ ประกอบด้วยทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายสาธารณะประเด็นต่าง ๆ ร่วมกัน รวมถึงการให้คุณค่ากับระบอบประชาธิปไตย ความเป็นพลเมือง และการกระจายอำนาจ ซึ่งให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Špacek, Navrátil & Špalková, 2023)

เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว ระบอบประชาธิปไตยจึงสำคัญอย่างยิ่งยวด เนื่องจากเป็นระบอบเดียวที่เปิดโอกาสให้พลเมืองทุกคนได้เข้าไปมีสิทธิและสามารถกำหนดชะตากรรมทางการเมืองของตนเองได้ ที่สำคัญ ในโลกที่สลับซับซ้อน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ได้รับการยอมรับว่าสามารถเป็นองค์กรที่สร้างและออกแบบนวัตกรรมในการจัดการบริการกิจการสาธารณะในมิติต่าง ๆ ให้กับพลเมืองได้อย่างอิสระ หากไม่ขัดกับหลักกฎหมายและหลักศีลธรรมอันดีงาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้หลักการการกระจายอำนาจที่แท้จริงจึงเป็นองค์กรสำคัญอย่างแท้จริงในโลกสมัยใหม่

ทั้งนี้ หากย้อนเวลากลับไปพิจารณาถึงการกระจายอำนาจในสังคมไทย เราจะพบว่า จากรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ โดยในจำนวน 336 มาตรา รัฐธรรมนูญบัญญัติให้มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นถึง 10 มาตรา คือ มาตรา 78 ซึ่งอยู่ในหมวดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และมาตรา 282-290 ซึ่งอยู่ในหมวดการปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2540) รวมถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันหรือรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 เช่นกัน ได้กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

อนึ่ง เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานของตนเองจากประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง อันสอดคล้องกับหลักการนำพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (citizen-centered) และหลักธรรมาภิบาล (good governance) โดยประโยชน์จากการสำรวจและประเมินผลการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถกล่าวได้ถึงอย่างน้อย 8 ประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2567 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น ประการที่สอง ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ประการที่สาม สามารถ

ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประการที่สี่ เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น ประการที่ห้า สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป ประการที่หก ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ ประการที่เจ็ด ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประการสุดท้าย ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2567)

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลางเป็นผู้ประเมิน ทั้งนี้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะต้องทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเลือกจากงานด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4-6 ด้านจากจำนวนทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีองค์ความรู้อันหลากหลายจากศาสตร์ต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐานและมีความเป็นกลาง ตลอดจน เป็นสถาบันที่มีความโดดเด่นในระดับประเทศและกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในส่วนของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นนั้น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีสถานะเทียบเท่ากับคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นคณะที่ได้รับการก่อตั้งจวบจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 17 ปี ภายใต้วิสัยทัศน์ในการเป็น “สถาบันชั้นนำของการเรียนรู้ด้านกิจการสาธารณะของอาเซียน” นอกจากนี้ได้มีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งในหลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ซึ่งได้ผลิตศิษย์เก่าจำนวนมากกระจายอยู่ทุก

ภาคส่วนในสังคมไทย วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นยังได้ทำการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำงานร่วมกับภาคีหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานร่วมกว่าสองทศวรรษ หากมีนับถึงงานวิจัย/งานสำรวจอื่น ๆ อีกจำนวนมาก วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งสิ้น 446 แห่ง โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วม 131 แห่ง จังหวัดอุดรธานี 131 แห่ง จังหวัดหนองคาย 28 แห่ง จังหวัดชัยภูมิ 28 แห่ง จังหวัดมหาสารคาม 26 แห่ง จังหวัดหนองบัวลำภู 24 แห่ง จังหวัดบึงกาฬ 24 แห่ง จังหวัดนครราชสีมา 18 แห่ง จังหวัดสกลนคร 16 แห่ง จังหวัดมุกดาหาร 10 แห่ง จังหวัดเลย 5 แห่ง จังหวัดนครพนม 3 แห่ง จังหวัดยโสธร 1 แห่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ 1 แห่ง และ จังหวัดร้อยเอ็ด 1 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2566) ขณะเดียวกันในปี 2567 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ขยายการสำรวจประเมินความพึงพอใจ ๆ ให้กับจังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติมทั้งในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ ฯลฯ และจังหวัดใกล้เคียงคือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ในแง่นี้ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน ภายใต้ความเชื่อของคณะที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” พร้อมหวังว่า รายงานสำรวจที่ได้ดำเนินการภายใต้จรรยาบรรณการทำวิจัยโดยเคร่งครัดนี้ จะสามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้ง ใช้อัตราขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 คำถามการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส
- 4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินการให้บริการและโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาการดำเนินการให้บริการและโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 หรือ นับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2566 - 30 กันยายน พ.ศ. 2567

นอกจากนี้ ในแต่ละงานการให้บริการ โครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจในอย่างน้อย 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้แก่

- 1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น
- 2) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้
- 3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

- 5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป
- 6) ทำให้ทราบลักษณะโครงการ/กิจกรรม ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ
- 7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 8) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ
- 9) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าว

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะไล่เรียงหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

- 2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ
- 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.1.3 ความสำคัญของนวัตกรรม
- 2.1.4 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.1.5 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ
- 2.1.6 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

ศิริน กุศลานุกภาพ และสุรเชษฐ์ ชีระมณี (2526, น. 39) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายหน้าที่และอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับรองลงไป

เสนห์ จัยโต และคณะ (2530, น. 8) แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจคือ การที่รัฐบาลนั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในท้องถิ่นตนเอง โดยการเลือกผู้ปกครองที่เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งอำนาจในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และการบังคับบัญชาอันเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมดูแลให้ท้องถิ่นปฏิบัติไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่วางเอาไว้

จรูญ สุภาพ (2531, น. 84) และชวงค์ ฉายะบุตร (2539, น. 22) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณะบางอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชา เพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

รวมถึงมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายกับการกระจายอำนาจ อาทิ เช่น ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542, น. 290) วิทยา เชียงกุล (2543, น. 62) เดโช สนวนานนท์ (2545, น. 14-15) และสยาม คำปรีดา (2547, น. 228) ได้ให้คำนิยามการกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหารจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น หรือขององค์กรนั้น ซึ่งราชการบริหารส่วนกลางเพียงควบคุมกำกับดูแลแต่ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535) ได้ให้คำนิยามว่า การกระจายอำนาจในศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การขยายและมอบหมายให้หน่วยที่เล็กลงไปเป็นผู้ดำเนินการหรือตัดสินใจแทนส่วนสำนักงานใหญ่ การกระจายอำนาจแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ

1. การลดความแออัดของสำนักงานใหญ่ หรือ Deconcentration ซึ่งหมายถึง สำนักงานใหญ่มอบหมายให้หน่วยย่อยเป็นผู้ดำเนินการ หรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่

2. การดำเนินการหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาต หรือถูกหักท้วงจากสำนักงานใหญ่

นอกเหนือจากการให้ความหมายการกระจายอำนาจในข้างต้นแล้ว ยังได้มีการจำแนกความหมายของการกระจายอำนาจไว้ตามทฤษฎีดั้งเดิม และแนวคิดทฤษฎีใหม่ (ชานาญ ยูวบูรณ์, 2503 น. 8-9 อ้างถึงใน ตระกูลมีชัย, 2538, น. 1-2) โดยแนวทฤษฎีดั้งเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะการกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในเขตของตนเอง ทำให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น

2. ลักษณะการกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by function) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่สาธารณะสามารถจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งได้ ทั้งนี้เพื่อความอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคที่นำมาใช้ของงานนั้น

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจตามทฤษฎีสมัยใหม่ที่เน้นย้ำกับการพิจารณาตามบริบทที่ว่า เป็น “การรวมอำนาจ” หรือ “การกระจายอำนาจ” นั้น ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะตัดสินใจขั้นสุดท้ายอยู่กับองค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองเดียวเรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจตกอยู่กับหลายองค์กรจะเรียกว่า การกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็นการกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการที่จะพิจารณาว่ากระจายอำนาจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจตัดสินใจขั้นสุดท้ายหรือไม่

อย่างไรก็ตาม ได้มีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายที่แท้จริงของการกระจายอำนาจ โดยมองว่าคำว่า “การกระจายอำนาจ” (Decentralization) มีความหมาย 2 นัย นัยแรก มองว่าการกระจายอำนาจหมายถึงการโอนอำนาจ (Devolution) (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2545, น.7) เป็นคำที่สะท้อนถึงการกระจายอำนาจที่มีระดับสูงกว่าความหมายในนัยที่ 2 คือ การกระจายอำนาจที่หมายถึงการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) เพราะการกระจายอำนาจในความหมายของการแบ่งอำนาจนั้น ดูเหมือนจะเป็นเพียงการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นในหน่วยราชการหรือกลไกของรัฐบาลด้วยกันเองมากกว่า ในขณะที่การกระจายอำนาจในความหมายที่สองนั้น อาจหมายถึง

การกระจายอำนาจที่มีขอบเขตกว้างขวาง โดยไม่จำเป็นต้องเป็นการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นภายใต้หน่วยราชการหรือกลไกของรัฐบาลด้วยตนเอง แต่อาจจะเป็นการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระ

จากการทบทวนค่านิยมของการกระจายอำนาจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึงการกระจายอำนาจ/หน้าที่ของรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรดังกล่าวจัดทำบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลกลางมีบทบาทเพียงเป็นหน่วยในการควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้ โดยสามารถกำหนดกรอบมโนทัศน์ที่อธิบายปรากฏการณ์การกระจายอำนาจอันมีจุดเน้นที่แตกต่างกันได้ 3 รูปแบบคือ (วุฒิสสาร ต้นไชย, 2557, น. 16)

1) กลุ่มผู้กำหนดนโยบายและนักสังคมศาสตร์ที่ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดเสรีนิยมใหม่ (Neoliberalism) กลุ่มนี้จะมองการกระจายอำนาจ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการใช้อำนาจบริหารจัดการสาธารณะออกจากอำนาจของรัฐที่มีผูกขาดแบบใช้อำนาจสั่งการ (Commandist state) เนื่องจากอำนาจอย่างหลังนี้เป็นต้นเหตุให้เกิดปัญหาการแสวงหาผลประโยชน์จากค่าเช่าทางเศรษฐกิจ เช่น การเล่นพรรคเล่นพวกในหน่วยงานภาครัฐ การใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเองและพวกพ้อง และความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ต่าง ๆ ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะกลายเป็นเครื่องมือในการพัฒนาโลกแบบตลาด (Marketization) ที่เน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพ การแปรรูปหน่วยงานหรือการทำให้บริการของรัฐเป็นเหมือนกับเอกชน (Privatization)

2) กลุ่มนักพัฒนาและนักเคลื่อนไหวผู้คัดค้านการพัฒนาแบบรวมศูนย์ (Centralism) กลุ่มนี้มีแนวคิดที่ไม่พอใจต่อความล้มเหลวในการดำเนินโครงการพัฒนาและแก้ไขปัญหาคความยากจนของรัฐแบบรวมศูนย์ กล่าวคือการพัฒนาที่เน้นการสั่งการจากบนลงล่าง (Top-down Policy) ความไม่พอใจต่อปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการพัฒนาและการจัดสรรทรัพยากร โดยหันมาให้ความสนใจกับการกระจายอำนาจ ซึ่งมีสมมติฐานว่าจะใช้เป็นเครื่องมือในการนำไปสู่การพัฒนาแบบร่วมมือ (Cooperative development) อันมีชาวบ้านในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นตัวจักรสำคัญในการผลักดันและกำหนดทิศทางการพัฒนาด้วยตัวพวกเขาเอง ส่วนภาครัฐจะกลายเป็นผู้หนุนเสริมและผู้คอยอำนวยความสะดวก

3) กลุ่มผู้สนับสนุนกระบวนการกำหนดนโยบายและการแข่งขันทางการเมืองแบบพหุนิยม (Pluralist) กลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำหรับเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย และสร้างแรงกดดันให้ระบบการเมืองเดิมที่เป็นระบบปิด เปิดโอกาสให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ใหม่ขึ้นเพื่อแข่งขันในพื้นที่ทางการเมือง อันจะเป็นการผลักดันนโยบายในลักษณะที่เปิดกว้าง ป้องกันการผูกขาดอำนาจ พัฒนาการมีส่วนร่วม

ของตัวแสดงทางการเมือง พร้อมกับขยายขนาดของตลาดทางการเมืองให้กว้างและเสรีมากขึ้น ทำให้นักการเมืองจากส่วนกลาง จะมองการกระจายอำนาจ ในฐานะที่เป็นช่องทางในการช่วยแบ่งเบาภารกิจจากหน่วยงานส่วนกลาง ไปสู่หน่วยงานที่ต่ำกว่าระดับภูมิภาค (ทว่าใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่า) เป็นต้น

2.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

ตระกูล มีชัย (2538, น.19) ให้ความเห็นว่า การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการเพื่อการบริหาร การจัดการ และการให้บริการประชาชน
2. ประสิทธิภาพของการทำงาน
3. ช่วยพัฒนาบรรยากาศการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ตระกูล มีชัย ระบุว่า การกระจายอำนาจควรเป็นไปภายใต้หลักการ คือ 1) ให้มีการกระจายอำนาจ วินิจฉัย สั่งการ และการบริหารลงไปยังหน่วยซึ่งรับผิดชอบบริการใกล้ชิดประชาชนให้มากที่สุด 2) ผู้รับมอบอำนาจต้องมีความพร้อมในการรับมอบหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจที่มากขึ้น โดยผู้กระจายอำนาจต้องให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ 3) ต้องสร้างดุลยภาพระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบกับอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น 4) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรยากาศของการทำงาน และก่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม และ 5) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่สามารถประเมินได้ และต้องมีการเตรียมขั้นตอนให้เป็นระบบเพียงพอก่อนการดำเนินการ

2.1.1.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539, น. 22-23), ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542, น. 291) และ สันสิทธิ์ ขวลิขิตดำรง (2546, น. 43) มีมุมมองเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจปกครองว่า มีลักษณะสำคัญคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ทว่าส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอิสระในการปกครองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองตามสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยได้เองด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณและรายได้ของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมิใช่เจ้าหน้าที่อื่นเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านั้นมิได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นนั่นเอง

ประธาน สุวรรณมงคล (2547, น. 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจ ดังต่อไปนี้

1) การกระจายภารกิจหน้าที่ รัฐได้มอบภารกิจหน้าที่บางประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐ เช่น การจัดการศึกษาบางระดับ การให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

2) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภารกิจหน้าที่ที่รัฐบาลมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจตัดสินใจอิสระในภารกิจหน้าที่นั้นด้วย

3) การกระจายทรัพยากรการบริหาร เมื่อรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่และอำนาจตัดสินใจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมอบทรัพยากรการบริหารด้วยเช่นกัน ได้แก่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีในเขต จำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

4) การกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมืองให้แก่ประชาชน เป็นการเปิดมิติให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าลงชื่อเพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป เป็นต้น

5) การกระจายความรับผิดชอบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การกระจายอำนาจหน้าที่และทรัพยากรทางการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการทำให้ผู้บริหารได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย (Accountability) ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.1.1.3 ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types)

นอกเหนือจากความหมาย ลักษณะสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ยังสามารถจำแนกประเภทของการกระจายอำนาจโดยแบ่งได้เป็น 6 ประเภท (Manor, 1999) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default)

การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนี้ เกิดมาจากภาวะที่องค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาลกลางไม่สามารถบริหารงานหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งเกิดความล้มเหลวในการทำงาน จึงทำให้ภาคประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมเกิดความตระหนักและลุกขึ้นมาเรียกร้องเพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้กับกลุ่มประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตัวเอง

2) การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแปรรูปกิจการของภาครัฐนี้มีลักษณะแบบการ “โยกโอน” (handover) การกิจหรือการให้บริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งของรัฐบาลไปให้กับภาคเอกชนทำหน้าที่แทน ซึ่งหลักการในลักษณะนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่าหากภาคเอกชนให้บริการสาธารณะหรือทำหน้าที่ใดได้ดีกว่ารัฐ ก็ควรจะโยกโอนหน้าที่นั้นให้กับเอกชนทำหน้าที่แทน เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าทางการบริหารทรัพยากร เพราะหากรัฐยังให้บริการอยู่ก็จะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะในด้านนั้นมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่ำ ดังนั้น การให้เอกชนเข้ามาทำหน้าที่แทนจึงเป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

3) การกระจายอำนาจภายใต้แนวความคิดเรื่องการแบ่งอำนาจทางการบริหาร (Deconcentration / Administrative decentralization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแบ่งอำนาจทางการบริหารนี้ เป็นลักษณะที่ หน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลาง ได้แบ่งอำนาจหน้าที่มาให้กับหน่วยงานที่มีระดับรองลงมาจากส่วนกลางที่กระจายในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานนี้มีอำนาจในการดำเนินงานในพื้นที่ของตนเองในระดับหนึ่ง แต่อำนาจหน้าที่ นโยบาย หรือ

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าวยังถือว่าเป็นบุคลากรที่แบ่งแยกออกมาจากส่วนกลาง ดังนั้น บุคลากรและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ได้รับการแบ่งแยกอำนาจมานี้ยังคงขึ้นอยู่กับส่วนกลางเป็นสำคัญ

4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation)

รูปแบบการกระจายอำนาจในลักษณะของหลักการมอบอำนาจนี้ ถือได้ว่าหลักการมอบอำนาจนั้น มีลักษณะของความเป็นอิสระในการทำงานมากกว่าหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งการมอบอำนาจในที่นี้ส่วนใหญ่ จะพิจารณาในมิติของการมอบอำนาจ “หน้าที่” หรือ “ภารกิจ” ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรประเภทต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้พิจารณาหรือเน้นไปยังการมอบอำนาจเชิงพื้นที่ ซึ่งหลักการมอบอำนาจในลักษณะนี้สามารถยกตัวอย่าง หน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ หรือองค์กรพิเศษ ที่ทำหน้าที่เฉพาะโครงการ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และภารกิจในการดำเนินงาน อย่างเป็นอิสระหนึ่งจากส่วนกลาง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางผ่านมาตรฐาน กลไกทางกฎหมาย ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม

5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution)

ภายใต้แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจนั้น หลักการกระจายอำนาจแบบถ่ายโอนอำนาจ (devolution) ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่มีความกว้างขวางมากที่สุด มากกว่าการแบ่งอำนาจ (deconcentration) และการมอบอำนาจ (delegation) เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจนี้รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มาให้กับหน่วยงานระดับรองลงมา ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลมาพร้อม “ความเป็นอิสระ” ในการตัดสินใจเพื่อการบริหารจัดการ พัฒนา แก้ไขปัญหา ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งไม่ได้มองเพียงแค่มิติในการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่อย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงมิติในบริหารงานเชิงพื้นที่ของแต่ละแห่งด้วย ดังนั้น การถ่ายโอนอำนาจนี้จึงให้ความอิสระในการตัดสินใจทางการบริหารและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศญี่ปุ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยการถ่ายโอนอำนาจนี้ บทบาทของรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานส่วนกลางจะเข้ามาแทรกแซงการใช้อำนาจหรือการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างจำกัดมากหรือแทรกแซงไม่ได้เลย ตลอดจนไม่มีบทบาทในการควบคุมให้ท้องถิ่นปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลาง แต่หน่วยงานส่วนกลางหรือรัฐบาลจะเป็นเพียงแต่ผู้คอยกำกับดูแลหรือให้ปรึกษาในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับมติใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1. การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหาร (Administrative devolution) ซึ่งหากจะอธิบายให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้สามารถอธิบายได้ผ่านรูปแบบของ “การปกครองตนเองของท้องถิ่น (local-self-government)” โดยการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ หน่วยงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือว่าได้รับการถ่ายโอนอำนาจทั้งทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ และการคลัง อย่างกว้างขวางและมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากพอสมควร ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยทรัพยากรและความสามารถของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น ได้อย่างอิสระและสมบูรณ์ เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทรัพยากรเป็นของตนเอง ไม่ว่าจะเป็งบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ตลอดจนมีอิสระในการใช้ทรัพยากรของตนเองเหล่านี้ในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างอิสระ

ระดับที่ 2. การถ่ายโอนอำนาจทางนิติบัญญัติ (Legislative devolution) ถือได้ว่าเป็นการถ่ายโอนอำนาจที่กว้างขวางและสูงสุดเมื่อพิจารณาการถ่ายโอนอำนาจภายใต้รูปแบบการปกครองประเทศแบบรัฐเดี่ยว (unitary state) จนถึงขั้นคล้ายคลึงกับการปกครองในระบอบสหพันธรัฐ ยกตัวอย่างเช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศสหราชอาณาจักร (Bogdanor, 1999) ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่า รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจมาให้หน่วยงานระดับรองลงมาหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงอำนาจหน้าที่และในเชิงพื้นที่เพื่อให้ท้องถิ่นกำหนดชะตาชีวิตของท้องถิ่นเองได้อย่างเต็มที่ มีอำนาจในการจัดตั้งสภาที่เป็นสภาของท้องถิ่นเอง (local assembly) เพื่อออกกฎหมายบังคับใช้ในท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสภาท้องถิ่นนี้ถือว่าเป็นสภานิติบัญญัติของท้องถิ่น ซึ่งยังถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐมิได้แยกตัวออกไปจากรัฐแต่อย่างใด แต่สภาท้องถิ่นที่ว่ามีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการออกกฎหมาย นโยบาย เพื่อบังคับใช้ในพื้นที่หรือในท้องถิ่นของตน โดยรัฐบาลกลางไม่สามารถแทรกแซงหรือควบคุมการทำงานของท้องถิ่นได้

6) การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal decentralization)

โดยพื้นฐานแล้วการกระจายอำนาจทางการคลังถือเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ภายใต้การกระจายอำนาจ เพราะหากมีการกระจายอำนาจหน้าที่เพียงอย่างเดียว ก็อาจส่งผลให้หน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจสามารถทำงานหรือขับเคลื่อนไปได้หากไม่ได้รับการกระจายอำนาจทางการคลัง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “มีแค่หน้าที่แต่ไม่มีเงิน” ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งการกระจายอำนาจทางการคลังนี้ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณและการคลังจากส่วนกลางมาให้ท้องถิ่น พร้อมกับเงินงบประมาณที่ถูกจัดจำแนกโดยยึดตามภารกิจหรือการจัดแบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว การกระจายอำนาจทางการคลังนี้เองยังส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้ที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นเองผ่านมาตรการทางการคลัง

หรืออาชีพประเภทต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจทางการคลังในอีกมิติหนึ่งก็ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของท้องถิ่นผ่านมาตรการและเงื่อนไขทางการคลังรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย

2.1.1.4 จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

สำหรับแนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization) นั้น สามารถวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นจุดแข็งของการกระจายอำนาจได้ในมิติต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ (Mikesell, 2007)

จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

1) การกระจายอำนาจสามารถสะท้อนความต้องการในระดับพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (Spatial) เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ได้บริหารจัดการเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม จึงทำให้เกิดการสะท้อนปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

2) การกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการมีข้อมูลข่าวสาร การให้บริการสาธารณะและการตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า เนื่องจากการกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้เกิดการตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างตรงจุดผ่านการปฏิบัติงานโดยคนในท้องถิ่นเอง

3) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือทางการบริหารและการพัฒนาร่วมกันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพผ่านการบริหารงานแบบความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นด้วยกัน หรือระหว่างท้องถิ่นกับภาคเอกชนในพื้นที่

4) การกระจายอำนาจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะรูปแบบใหม่ เนื่องจากเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้คิด ได้สร้างสรรค์วิธีในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะได้เป็นอย่างดี

5) การกระจายอำนาจส่งผลให้มีการสร้างความรับผิดชอบ การติดตามและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ผ่านมิติทางการเมืองท้องถิ่น การถอดถอน และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานของข้าราชการในท้องถิ่น

6) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระการบริหารงานของหน่วยงานส่วนกลางทั้งภาระทางด้านหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ภาระทางการคลัง ภาระทางการบริหาร และภาระทางทรัพยากรบุคคล มิติต่าง ๆ เหล่านี้ การกระจายอำนาจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแบ่งเบาภาระการทำงานของหน่วยงานส่วนกลาง

7) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดแหล่งเรียนรู้ พัฒนา และเสริมสร้างรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมด้วยความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจจึงถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

2.1.1.5 ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

สำหรับปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจนั้น สามารถจำแนกพิจารณาออกเป็น 4 ประเด็น (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539: 26) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

วัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือ เพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณะหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกครองแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและส่วนกลางไม่ทราบปัญหาหรือไม่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหาร

จากที่ได้กล่าวไป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากราชการ ส่วนกลาง ทั้งการกระจายอำนาจทางการเมือง การบริหาร การกระจายอำนาจทางการคลังรวมถึงบุคลากร ถ่ายโอนมายังท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายหรือภาระทางการคลังของระบบราชการ เกิดความคุ้มค่าทางการบริหาร และส่งผลให้การทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่มากกว่าบุคคลจากภายนอกที่ส่งมาจากส่วนกลาง

4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็น “โรงเรียนเพื่อฝึกฝนประชาธิปไตย” ให้แก่ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่น เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองและการบริหารในระดับท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ตลอดจน ส่งผลให้ประชาชนได้รับสิทธิในการเข้าถึงอำนาจทางการเมือง สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่อยู่ในท้องถิ่น จึงทำให้เกิดการกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกครอง และการบริหารในระดับท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้ชาวบ้านได้เรียนรู้วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และการจัดการปกครองในระดับท้องถิ่น ด้วยศักยภาพและความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ฝึกฝนทักษะในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับชุมชนและระดับตำบล อันมีผลโดยตรงต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2551) ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน

3 ระดับดังนี้ ระดับที่หนึ่ง ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ระดับที่สอง ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพอใจ ระดับที่สาม ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก (Kotler, 2003)

ตัวชี้วัดและมิติของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme) หรือ UNDP ได้ระบุในชุดเป้าหมายการพัฒนาระดับโลกหลังปี 2015 ที่ได้รับการรับรองจาก 193 ประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ เมื่อวันที่ 25 กันยายน ค.ศ. 2015 ครอบคลุมช่วงระยะเวลาที่ต้องบรรลุภายใน 15 ปี นำมาใช้เป็นทิศทางการพัฒนาที่ทุกประเทศต้องดำเนินการร่วมกันตั้งแต่ปี ค.ศ. 2016 ไปจนถึงปี ค.ศ. 2030 เรียกว่า “Transforming Our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development” หรือ “วาระการพัฒนาที่ยั่งยืน 2030” (Sustainable Development Goals - SDGs) ในบางโอกาส SDGs อาจถูกกล่าวถึงผ่านชื่ออื่นได้ทั้ง Agenda 2030 หรือ Global Goals ประกอบไปด้วย 17 เป้าหมาย และมีการพัฒนาตัวชี้วัด (Indicators) จำนวน 232 ตัวชี้วัดเพื่อติดตามความก้าวหน้าของเป้าหมายข้างต้น ทั้งนี้ เป้าหมายที่ 16 เป้าหมายย่อยที่ 16.6 ระบุว่า “ต้องมีการพัฒนาสถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ” ซึ่งมีตัวชี้วัดจากสัดส่วนประชากรที่พึงพอใจกับบริการสาธารณะครั้งล่าสุดที่ตนได้ใช้บริการ ความสำคัญของตัวชี้วัดดังกล่าวนี้คือการเป็นตัวชี้วัดที่มาจากประสบการณ์ของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีลักษณะของการได้รับการบริการในประเด็นการได้รับการบริการโดยตรง ความถี่ในการรับบริการ การตอบสนองความต้องการ และทางเลือกในการได้รับการบริการ ซึ่งมีความเชื่อมโยงต่อคุณภาพของการบริการจากภาครัฐ เป้าหมายย่อยที่ 16.6 แบ่งตัวชี้วัดเป็น 5 ตัวชี้วัด ดังนี้ (UNDP, 2023)

- 1) การเข้าถึงบริการที่ต้องทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีช่องทางที่ติดต่อ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ต้องเข้าถึงได้ง่าย สถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงได้ง่าย
- 2) การให้บริการที่สามารถจ่ายได้ คือ ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมในการบริการต้องไม่สูงเกินความสามารถในการจ่ายของประชาชน
- 3) คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
- 4) ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการที่ทุกคนเข้าใจได้ง่าย
- 5) การให้บริการอย่างสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี

สำนักงานปฏิรูปงานบริการสาธารณะแห่งสหราชอาณาจักร ได้กำหนดตัวแบบในการวัดความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการภาครัฐไว้ 5 มิติ ดังนี้ (Office for Public Services Reform, 2002)

1. มิติที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Tangibles) หมายถึง หน่วยงานบริการภาครัฐมีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่พบเห็นและใช้งานได้ง่าย เช่น พนักงานที่สามารถพบเห็นได้อย่างสะดวก เครื่องมือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้รับการออกแบบให้ใช้งานได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

2. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความคาดหวังในการได้รับบริการของประชาชน สามารถได้รับการตอบสนองโดยตรงจุด ได้รับบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

3. มิติด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือและมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือประชาชน บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

4. มิติด้านการให้คำมั่นสัญญา (Assurance) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐสามารถสร้างความไว้วางใจ และให้ความมั่นใจกับประชาชนได้ มีความสุภาพ มีความรู้ในงานและข้อมูลในการให้บริการ

5. มิติด้านความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐมีความเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ การให้ความสนใจ การอำนวยความสะดวกให้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Millet (1954 อ้างถึงในพรณราย จิตเจนการ, 2558) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาคไม่ว่าผู้รับบริการ จะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรงต่อเวลาก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความว่าถึงความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะ และเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถประเมินได้หลายวิธี การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่ง ที่บอกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออก หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัดจากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (พรนภา เตียสุทธิกุล พัฒนา พรหมณีจันทศรีเกตุ นาวิณ มีนะกรรณ และสุวุฒิ พงษ์วารินศาสตร์, 2561)

1) การสังเกต เป็นวิธีการสำหรับใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึก ความพึงพอใจที่แสดงออกมาในประเด็นที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน โดยผู้สังเกตจะไม่มีปฏิสัมพันธ์หรือมีส่วนร่วมกับผู้ถูกสังเกต ต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปและตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีนี้ เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายที่ใช้สำหรับการศึกษาในกรณีศึกษาเท่านั้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ ผู้ประเมินจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยตรง มีการเตรียมแผนล่วงหน้า เป็นการถามให้ตอบปากเปล่า แต่อาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ตอบเนื่องจากผู้ตอบอาจรู้สึกไม่อิสระ ในการตอบหรือไม่คุ้นเคยกับผู้ถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนดำเนินการ สัมภาษณ์ควรลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยก่อน ให้เกิดความสนิทสนมและความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้ ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การใช้แบบสอบถามประมาณค่า เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นการสร้างประโยคข้อความต่างๆ ทั้งที่เป็นข้อความทางบวกและข้อความทางลบที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ที่ต้องการประเมิน โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความแต่ละข้อนั้นโดยใช้มาตราประเมินแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก สามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็ว

2.1.3 ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งแรกที่อุบัติขึ้นบนโลก แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่หรือไม่ ความเห็นของบุคคลจึงกลายเป็นตัวตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมิใช่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ ของบุคคล อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งที่มีมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่จะชอบหรือยอมรับ (Roger, 1983, p.11) ในขณะที่นักวิชาการนามอุโฆษอย่าง โจเซฟ ชุมปีเตอร์ (Joseph Schumpeter, 1984) กล่าวถึงนวัตกรรมไว้ว่า เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เดิม กระบวนการผลิตใหม่ แหล่งทรัพยากรใหม่ ตลาดใหม่ หรือองค์การใหม่ ในขณะที่นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัยด้านนวัตกรรม ในปัจจุบันอย่าง Richard Wolfe (1994, pp.417-419) กล่าวว่า นวัตกรรมโดยทั่วไปมีตั้งแต่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือการประดิษฐ์ใหม่ ที่สามารถนำมาให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอันเป็นที่มาของ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Productive Innovation) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) และนวัตกรรม กระบวนการ (Process Innovation) ในด้านสหภาพยุโรป ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการปรับใช้ ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแง่ของ ผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016, Online)

จากนิยามข้างต้น พอจะสรุปองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” ได้สามประการ คือ 1) ความใหม่ (Novelty) ที่เพียงพอจะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) ความมีคุณค่า (Value) เช่น การสร้างผลกำไรให้กับบริษัท เพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการทำงาน หรือ ปรับปรุงความเป็นอยู่ของผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้น และ 3) เกิดการยอมรับจากคนในสังคม (Adoption) ที่จะเปลี่ยนมาใช้ในสิ่งใหม่นั้น ทั้งนี้ นวัตกรรม สามารถจัดเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2547, น.5; European Parliament Research Service, 2016, Online; Schumpeter, 1984; Edison, Ali and Torkar, 2013, pp.1394-1395)

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) เป็นการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนทั้งทางด้านเทคนิคเฉพาะทาง องค์ประกอบ วัสดุ ซอฟต์แวร์ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ ให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตสินค้า สร้างสินค้าที่มีความแตกต่าง

2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้า หรือการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม ด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีตลอดจนความรู้กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการการผลิตและการทำงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

3) นวัตกรรมการตลาด (Marketing innovation) คือการพัฒนาตลาดใหม่ที่มีการปรับปรุงวิธีการในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุผลิตภัณฑ์ การจัดวางตราสินค้า การส่งเสริมการขาย (Promotion) และการบริการ รวมถึงการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตลาด การจัดวางตำแหน่งของนวัตกรรม เช่น รูปแบบการผลิต การนำการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อการปรับปรุงการตลาดมาใช้

4) นวัตกรรมองค์กร (Organization innovation) คือการสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ การปฏิบัติการ ตัวแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการ การตลาดและรูปแบบธุรกิจเป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการ และบริหารองค์การ ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการ มาปรับปรุงการบริหารภายในองค์การ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตและการเงินเพื่อสร้างเป็นนวัตกรรมในโครงสร้างการจัดการ, ระบบบรรษัทภิบาล, ระบบการเงิน และระบบค่าตอบแทนลูกจ้าง

5) นวัตกรรมจัดการ (Management innovation) การสร้างนวัตกรรมจัดการนั้นองค์การจะต้องใช้ความรู้ทั้งด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์การ ซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์การ ในลักษณะที่เป็นงานประจำกับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

ความสำคัญของนวัตกรรมกับการพัฒนาสังคม

นวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง กระทั่งในปัจจุบันกลายเป็นตัวแบบการพัฒนาประเทศสำคัญที่เรียกว่า ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่จะเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เช่น การผลิตสินค้าเชิงนวัตกรรม การขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมด้วยเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ การผลิตที่เน้นภาคบริการมากขึ้น เป็นต้น (สุรัชพงศ์ สึกษาบัณฑิต, 2561, ออนไลน์) อย่างไรก็ตาม ไม่เพียงเฉพาะประเด็นด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น นวัตกรรมยังส่งผลสำคัญต่อการพัฒนาประเด็นด้านอื่น ๆ ดังนี้ (OECD, 2012, pp. 10-25)

1) การเพิ่มการพัฒนาและลดช่องว่างทางเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เนื่องจากประเทศต่าง ๆ มีทรัพยากรที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเติบโตอาจไม่ครอบคลุม ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เสมอภาคในการพัฒนา อันกลายเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิตของผู้คน ไม่ว่าจะเป็รรายได้ ความสามารถทักษะในชีวิต กิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ทว่านวัตกรรมได้เข้ามาทำให้การพัฒนาดังกล่าวครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1) การช่วยลดช่องว่างในมาตรฐานการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคม (ระหว่างคนจน-คนรวย) เช่น การทำให้สินค้ามีราคาถูกลง ทำให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อย (คนจน) สามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่ายขึ้น (innovation for low and middle-income groups) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสินค้าและบริการที่มีความจำเป็นต่อสุขภาพ หรืออาหารการกิน ทั้งยังสามารถปรับปรุงสวัสดิการให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อยให้สามารถทำได้ง่ายขึ้น และทำให้เข้าถึงประชากรได้มากขึ้น

1.2) ช่วยส่งเสริมให้ “ผู้ประกอบการรากหญ้า” (Grassroot Entrepreneurship) สามารถเข้าสู่กิจกรรมทางเศรษฐกิจได้มากขึ้น เช่น การเปลี่ยนจากการผลิตการเกษตรหรืองานอุตสาหกรรม (ฝีมือ) แบบดั้งเดิมไปสู่การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งบ่อยครั้งเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้คนให้ดีขึ้น เนื่องจากพวกเขาเหล่านี้ มักไม่ถูกรับรวมในระบบเศรษฐกิจที่เป็นทางการและเป็นชนชั้นที่อยู่ล่างสุดหากนำสังคมไปเปรียบเทียบกับรูปแบบพีระมิด ด้วยเหตุนี้ นวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น การใช้มือถือแบบสมาร์ตโฟน ที่ทำหน้าที่ได้หลายประการ จะช่วยทำให้พวกเขาเหล่านี้สามารถถูกรับรวมกับระบบเศรษฐกิจแบบเป็นทางการได้

1.3) เกิดการปรับปรุงการเสมอภาคด้านค่าจ้างเนื่องจากการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ช่องว่างระหว่างค่าจ้างแคบลง เนื่องจากผู้คนต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ไปพร้อม ๆ กัน เช่น ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ต้องนำเข้าเครื่องจักรที่มีความทันสมัย ก่อให้เกิดการปรับปรุงเทคโนโลยีในการผลิตและการปรับเปลี่ยนค่าจ้างแรงงานให้เพิ่มมากขึ้น

2) การพัฒนาด้านการศึกษา ทักษะ และทุนมนุษย์ เนื่องจากการศึกษาและทักษะเป็นพื้นฐานสำคัญของนวัตกรรม การมีงบประมาณที่จำกัดด้านการศึกษาจึงยากที่จะปรับปรุง/พัฒนาการศึกษาให้อยู่ในระดับสูง ดังนั้น นวัตกรรมจึงจะช่วยให้ยกระดับการศึกษาได้ ด้วยการส่งเสริมการศึกษาจากภายนอก (ประเทศ) หรือการยกระดับทักษะฝีมือจากการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง ประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่จะใช้เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อสร้างศักยภาพและทักษะฝีมือ

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา เนื่องจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ซึ่งเป็นนวัตกรรมอันทรงพลัง ช่วยลดต้นทุนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เช่น การเรียนรู้ของนักวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมในประเทศกำลังพัฒนาโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศจากประเทศที่พัฒนาแล้วและมีการใช้นวัตกรรมระดับสูงซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว นอกจากนี้ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยียังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถแสวงหาลูกค้าได้ทั่วโลก นวัตกรรมเช่นนี้ก่อให้เกิดห่วงโซ่อุปทานระดับโลก และทำให้เทคโนโลยีนั้นถูกส่งต่ออย่างรวดเร็วผ่านบริษัทข้ามชาติ

4) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพโลกาภิวัตน์ ส่งผลสำคัญต่อประโยชน์จากการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ที่นวัตกรรมจะส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก

4.1) การเปิดตลาดการค้าของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่นำมาซึ่งการแข่งขันในการลงทุนด้านผลิตสินค้า จึงทำให้อำนาจการผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศลดต่ำลง การแข่งขันดังกล่าวทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตอย่างมโหฬารด้วยการใช้สมรรถนะของนวัตกรรม

4.2) เปิดโอกาสให้ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง

4.3) การบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศทำให้ขนาดทางเศรษฐกิจขยายมากขึ้นและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4.4) การเปิดเสรีด้านการค้าก่อให้เกิดการสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน นำมาซึ่งการผลิตที่เน้นการได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ สุดท้ายจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างของระบบสวัสดิการระดับประเทศ โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการผลักดันการผลิตสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรม

5) การพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ นวัตกรรมช่วยให้เศรษฐกิจเกิดการเติบโตได้อย่างรวดเร็วและได้ทำทลายกับปัญหาที่แก้ไขได้ยากของประเทศกำลังพัฒนา เช่น ความยากจน และสุขภาพ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาความยากจนซึ่งมีสาเหตุประการหนึ่งจากการขาดโอกาสและเชื่อมโยงกับการมีสุขภาพไม่ดี ก่อให้เกิดศักยภาพด้านกำลังคนถดถอย ดังนั้น ความท้าทายของปัญหาสังคมเช่นนี้ สามารถนำนวัตกรรมเข้ามาเป็นตัวเร่งในการแก้ปัญหาได้ เช่น ประเทศอินเดียในทศวรรษ 1960 ที่มี “การปฏิวัติเขียว” (Green Revolution) โดยการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการเพาะปลูก การผลิตสัตว์ การชลประทาน ซึ่งผลที่ตามมาคือมีทั้งการเพิ่มจำนวนผลผลิตทางการเกษตรและลดความอดอยากในประเทศ

2.1.4 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

นวัตกรรมได้ถูกเสนอในทฤษฎีความได้เปรียบเชิงแข่งขันของ Porter (1985) เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ซึ่งเป็นการนำแนวทางการบริหารในภาคเอกชนหรืออุตสาหกรรมมาใช้ในภาครัฐ จึงเห็นได้ว่า นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐที่ไม่เน้นเป็น “นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Innovation Products)” แต่เป็น “การบริการที่เป็นกระบวนการใหม่ (Service Processes)” หรือเป็นการบริการที่มีกระบวนการที่เปลี่ยนแปลง/พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Change/Improvement) ในลักษณะเดียวกับนวัตกรรมสังคมที่มุ่งการแก้ไขปัญหาสังคมดังเช่นความสำเร็จของแผนงานนวัตกรรมสังคม (Social Innovation Plan) ที่ริเริ่มดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยนายกเทศมนตรีเมืองโซล ในช่วงปี 2006-2010 ด้วยการระดมความคิดสร้างสรรค์จากบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเมืองโซลสู่มหานครอันดับต้นของโลกและเพิ่มความสุขของประชากร ด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้พัฒนาเมืองจนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายข้างต้นได้ (O’Byrne & Others, 2014, p.53)

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) ได้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทยขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของการรวบรวมข้อมูลทางนวัตกรรมของการบริหารจัดการ จากหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วน โดยศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ (2561) ได้กำหนดคำนิยามของนวัตกรรมภาครัฐ หมายถึงแนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร (Organization

Development) การดำเนินงาน (Work Process) และการให้บริการ (Service Delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้างพัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่ครอบคลุมทั้งการบริการ การบริหาร นวัตกรรมทางความคิด และเชิงนโยบาย โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มีความสอดคล้องกับ "ศาสตร์พระราช" หรือหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร คือ "เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา" มาเป็นหัวใจของการดำเนินงาน Government innovation lab เพื่อเปิดพื้นที่ให้กับประชาชนและหน่วยงานจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกแบบ สร้างสรรค์ และร่วมทดลองการบริการแบบใหม่ของภาครัฐ

นวัตกรรมของภาครัฐ: ความเป็นผู้ประกอบการ

แม้ว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นแนวคิดจากภาคเอกชน แต่จำนวนงานวิจัย และหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กลับเพิ่มมีมากขึ้นในช่วงสี่สิบปีที่ผ่านมาเท่านั้น (วรรณภา ประยุกต์วงศ์, 2561) ที่สำคัญยังมีงานวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการที่เป็นผู้รวบรวมปัจจัยและทุนมาผลิตสินค้าหรือบริการ อย่างสร้างสรรค์/คิดค้นนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจได้นั้น มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ประกอบการในความหมายเดิมด้วย ดังที่ Sarasvathy (2001) ได้ทำวิจัยพฤติกรรมของผู้ประกอบการจำนวนมาก พบว่า ผู้ประกอบการเหล่านั้นมีหลักตรรกะการตัดสินใจคล้ายคลึงกัน เป็นหลักตรรกะที่แตกต่างจากหลักตรรกะเดิมที่เรียกว่า หลักตรรกะพยากรณ์ (Predictive Logic) คือการวางเป้าหมายที่ต้องการ และมองหาทรัพยากรที่จะทำให้บรรลุ ในเป้าหมายดังกล่าว เป็นการมองกระบวนการประกอบการเป็นแบบเชิงเส้นเป็นลักษณะการ เปลี่ยนแปลงแบบเป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ไว้ ขณะที่ผู้ประกอบการเหล่านั้น ใช้ แนวคิดตรงข้ามคือ เป็นลักษณะการคิดถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไปพร้อมกับวิธีการที่ต้องดำเนินการ (Effectual Theory) อาศัยหลักตรรกะสร้างสรรค์กลับคิดพลิกไปอีกด้านคือ วางเป้าหมายจากทรัพยากรที่อยู่ในมือ เขาจะลงมือทำจากสิ่งที่มีอยู่มากกว่าการรอเวลาให้ได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วค่อยลงมือทำ เป็นการตัดสินใจใน สถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาและไม่แน่นอน

นวัตกรรมกับท้องถิ่น

ลักษณะแหล่งกำเนิดของนวัตกรรมท้องถิ่นข้างต้น สอดคล้องกับความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ นั่นก็คือ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนทีมผู้บริหาร การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น ต้องอาศัยความต่อเนื่องของผู้บริหาร ตลอดจนนโยบาย/วิธีการบริหาร นอกจากนี้ยังมีแหล่งกำเนิดนวัตกรรมท้องถิ่นขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นที่มาจากภาครัฐ ด้วยการใช้แรงจูงใจคืองบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มเติมจากเงินรางวัล ด้วยโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นได้ถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการประกวดการบริหารจัดการที่ดี โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการคิดริเริ่ม หรือมีมุมมองที่ต่างไปจากเดิมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดการบริการสาธารณะ หรือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากขึ้น โดยผู้วิจัยบางกลุ่มในฐานะผู้ประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด พบความไม่ลงตัวของ การดำเนินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น 9 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตอบสนองความต้องการส่วนตัวผู้นำ จึงมุ่งการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม 2) ลอกเลียน แต่ไม่ปรับใช้ ใช้ตัวแบบสำเร็จรูปในการดำเนินโครงการนวัตกรรมจากการไปศึกษาดูงานจากภายนอก แต่ไม่ปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) มองเล็ก แทนที่จะมองภาพใหญ่ เป็นโครงการที่มีผลกระทบน้อย หรือแสดงได้ไม่ชัดเจน 4) ขาด Impact ในการแก้ปัญหา เป็นโครงการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ 5) คลอดแล้วทิ้ง เป็นโครงการที่สนับสนุนเงินให้กับกลุ่มต่าง ๆ แต่ขาดปัจจัย/กระบวนการเกื้อหนุนให้เกิดความเข้มแข็ง 6) เป็นนวัตกรรมเฉพาะกิจ เป็นการจัดงานเฉพาะกิจ หรือการประกวดต่าง ๆ เช่น การประกวดชุมชนสะอาด 7) ลงทุนสูงหรือไม่คุ้มค่า เนื่องจากต้นทุนการดำเนินการสูง 8) เล็กใหญ่ไม่สมส่วน ความยากง่ายของนวัตกรรมไม่สอดคล้องกับฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก งบประมาณน้อย กลับทำโครงการที่ใช้งบประมาณจำนวนมาก และ 9) เป็นนวัตกรรมไม่สุก คือยังไม่สรุปผลการดำเนินโครงการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจรีบชิงส่งเข้ามาประกวดก่อน (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2560: 93-95)

ทั้งนี้ ความไม่ลงตัวทั้ง 9 ประการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับข้อจำกัดของแหล่งกำเนิดนวัตกรรมที่มาจากภาครัฐส่วนกลาง อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงเพื่อพัฒนาโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นในปีถัดไป จึงไม่ได้นำเสนอลักษณะนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล รวมถึงประเด็นการบริหารงานแบบเครือข่ายหรือสร้างความร่วมมือ โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำท้องถิ่น คือกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ เรียกว่า กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ที่บริษัทเอกชนเปิดโอกาสให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยพัฒนานวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนสร้างการเติบโตโดยอดขายแบบก้าวกระโดดภายในระยะเวลาสองปี (O'Byrne & Others, 2014, p. 56) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าว เป็นประเด็นสำคัญต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับผลผลิต คือสามารถดำเนินงานตาม

ตัวชี้วัดและสอดคล้องกับคุณลักษณะชุมชนที่พึงประสงค์ 8 มิติ และระดับผลลัพธ์ คือ นวัตกรรมจากรูปแบบกิจกรรม/โครงการและการดำเนินงาน

2.1.5 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

กระแสการกระจายอำนาจเป็นพัฒนาการสำคัญของประเทศต่าง ๆ นับจากทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ตามทฤษฎีแล้ว การกระจายอำนาจต้องครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบคือ 1) การกระจายอำนาจด้านการคลัง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organization: LGO) มีความรับผิดชอบจัดการกับงบประมาณของตนเองและสามารถมีรายได้เป็นของตนเอง 2) กระจายอำนาจทางการเมืองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถออกกฎหมายใช้ในท้องถิ่นของตนเองได้ เช่นเดียวกับผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งเสียงข้างมากในท้องถิ่นและ 3) การกระจายอำนาจทางด้านการบริหารที่มีความรับผิดชอบในการบริการเรื่องต่างๆ ทั้งการศึกษา สาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ฯลฯ ความสำคัญของการกระจายอำนาจจะช่วยนิยามบทบาทหน้าที่ใหม่ของรัฐบาลกลางในการร่วมกันในกระบวนการพัฒนา (Grindle, 2007)

ในความเป็นจริงแล้ว โลกการบริหารสมัยใหม่ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่รองรับภารกิจการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองและมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการสาธารณะ Game and Wilson (2011) ชี้ว่าภารกิจสำคัญของรัฐบาลท้องถิ่นมีอย่างน้อย 6 ประการคือ 1.การเสริมสร้างชุมชน (building community) 2.การถนอมรักษาชุมชน (caring for community) 3.การให้การศึกษาแก่ชุมชน (educating community) 4.การสร้างความบันเทิงให้แก่ชุมชน (entertaining community) 5.การปกป้องรักษาชุมชน (protecting community) 6.การสนับสนุนชุมชน (supporting community) ขณะที่ทั้ง Lewis and Catron (1996) ย้ำว่า การบริการสาธารณะเป็นความไว้วางใจสาธารณะ (public trust) ความไว้วางใจในที่นี้ นอกจากโยนโยไปถึงการทำหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจังและซื่อสัตย์ เพื่อสนับสนุนในเรื่องของผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ความไว้วางใจยังเกี่ยวข้องกับภาษีของพลเมือง เพราะงบประมาณที่ใช้บริหารสาธารณะต่างมาจากเงินของพลเมืองทั้งสิ้น ส่วน Thompson (1985) ซึ่งเพิ่มเติมว่า นอกจากเรื่องภาษีที่มาจากพลเมืองแล้ว การบริหารควรเน้นแนวคิดกระจายอำนาจเนื่องจาก ประการแรก การบริหารต่าง ๆ และนโยบายสาธารณะสามารถที่จะไปกระทบความกินดีอยู่ดีของประชาชนได้ ไม่จำกัดว่าเป็นนโยบายใด และประการต่อมา เมื่อส่งผลกระทบต่อความกินดีอยู่ดีของประชาชน การบริหารที่เป็นธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะ แทนที่จะดูแลผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม แต่ควรต้องดูแลผลประโยชน์สาธารณะให้ทั่วถึงและต้องได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงจากสาธารณะจึงจะถือได้ว่าเป็นการบริหารที่ดี

คำถามที่ตามมาคือ เหตุใดประชาชนจึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นอย่างยิ่งในความสำเร็จของการกระจายอำนาจ ปฏิเสธไม่ได้ว่าประชาชนที่มีคุณลักษณะเป็นพลเมืองที่แข็งขัน (active citizen) มีความสามารถและศักยภาพที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงบางอย่างในสังคมได้ (Peters & Pierre, 2000) ที่สำคัญ ในแง่ของการบริหารกิจการสาธารณะ ความหมายของแนวคิดความเป็นพลเมืองมีความแตกต่างจากความหมายของการเป็นลูกค้า (customer) หลายแง่มุมด้วยกัน เช่น ความเป็นพลเมืองเป็นเรื่องการเสริมสร้างอำนาจทางการเมือง (political empowerment) ในขณะที่แนวคิดการเป็นลูกค้านั้น เป็นเรื่องการเสริมสร้างอำนาจทางเศรษฐกิจ (economic empowerment) อีกทั้ง แนวคิดความเป็นพลเมือง แหล่งของทรัพยากรของปัจเจกบุคคลมาจากด้านสิทธิทางกฎหมาย (legal right) ส่วนแนวคิดการเป็นลูกค้านั้น แหล่งของทรัพยากรของปัจเจกบุคคลมาจากอำนาจในการจับจ่ายใช้สอย (purchasing power) รวมถึง ฐานคิดในการมองแนวคิดความเป็นพลเมืองจะอยู่บนฐานของการให้ความสำคัญกับเรื่องส่วนรวม (collective) และการผนวกทุกภาคส่วนเข้ามาทำงานร่วมกัน (inclusion) ต่างจากฐานคิดของการเป็นลูกค้าที่มุ่งเน้นเรื่องส่วนตัวและความเป็นเอกเทศออกจากทุกภาคส่วน ในประเด็นดังกล่าว Osborne และ Gaebler (1992) ได้สรุปว่า ลูกค้าคือคนที่ต้องพึ่งพาและอยู่ภายใต้การควบคุมของคน ที่ให้ความช่วยเหลือ ตรงกันข้ามกับพลเมืองคือคนที่เข้าใจปัญหาของตนในมุมมองอย่างมีหลักการ เช่นเดียวกับที่ King และ Stivers (1998) ระบุเช่นกันว่า หากประชาชนมองตนเองเป็นแค่ลูกค้า ผู้บริโภค และผู้เสียภาษี จะทำให้ประชาชนประเมินรัฐบาลในมุมมองของความเป็นปัจเจกชนมากกว่าความเป็นชุมชนทั้งหมด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้ชุมชนเป็นเจ้าของอำนาจอันนั้น (community's own government) สามารถคิดค้น ออกแบบความต้องการและเข้าใจปัญหาของตนเองได้มากกว่าภาครัฐและระบบราชการ ในกระบวนทัศน์นี้ ภาครัฐจึงควรปรับเปลี่ยนตนเองเป็นผู้ประสานงานและคอยอำนวยความสะดวก (facilitator) และหุ้นส่วน (partner) ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากกว่าเป็นผู้ผูกขาดอำนาจไว้อย่างเคร่งครัดภายใต้กระบวนทัศน์แบบเดิม

ในส่วนของสังคมไทยนั้น แบ่งการปกครองท้องถิ่นเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล 2) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมระบุไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (อ้างอิงใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)

กรุงเทพมหานคร (ตามมาตรา 16 และ 17)	
เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา (ตามมาตรา 16) มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก	องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ตามมาตรา 17) มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่
1. การส่งเสริมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส	1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ	2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ	3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
4. การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่นๆ	4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
5. การสาธารณสุข	5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ	6. การจัดการศึกษา
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน	7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว	8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
9. การจัดการศึกษา	9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
10. การส่งเสริมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส	10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
13. การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
14. การส่งเสริมกีฬา	14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน	15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น	
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง	

- | | |
|---|---|
| <p>18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย</p> <p>19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล</p> <p>20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน</p> <p>21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์</p> <p>22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์</p> <p>23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ</p> <p>24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</p> <p>25. การผังเมือง</p> <p>26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร</p> <p>27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ</p> <p>28. การควบคุมอาคาร</p> <p>29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</p> <p>30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</p> <p>31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด</p> | <p>16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</p> <p>17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง</p> <p>18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น</p> <p>19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ</p> <p>20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ</p> <p>21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร</p> <p>22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</p> <p>23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด</p> <p>24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด</p> <p>25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น</p> <p>26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</p> <p>27. การส่งเสริมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส</p> <p>28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด</p> <p>29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด</p> |
|---|---|

เมื่อพิจารณากฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปรากฏตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 (อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	
อำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ	อำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้
เทศบาลตำบล	เทศบาลตำบล
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 2/1. รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล	1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์

เทศบาลเมือง	เทศบาลเมือง
<ol style="list-style-type: none"> 1. อำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับที่เทศบาลตำบลต้องดำเนินการ 2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 6. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น 9. จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุขการ 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์
เทศบาลนคร	เทศบาลนคร (เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง)
<ol style="list-style-type: none"> 1. อำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับที่เทศบาลเมืองต้องกระทำ 2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรม และสถานบริการอื่น 5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม 6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง 8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุขการ 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์

2.1.6 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

หากพิจารณาความหมายและองค์ประกอบของคำว่า “โครงการ” ซึ่งหมายถึง แผนงานที่ประกอบด้วย กิจกรรมหลายกิจกรรม ที่ระบุรายละเอียดชัดเจน อาทิ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ วิธีการ หรือขั้นตอน ในการดำเนินงาน งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ การระบุไว้ ชัดเจนย่อมจะทำให้สามารถนำโครงการไปปฏิบัติได้ง่าย และติดตามกำกับดูแล ตลอดจนประเมินผลโครงการได้ง่าย (สมพิศ สุขแสน, 2547) โดยองค์ประกอบที่ดีของโครงการโดยทั่วไปประกอบด้วย 1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ 3) รายละเอียดของโครงการต้อง เกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของโครงการ จะต้องสอดคล้องกับปัญหาหรือหลักการและเหตุผล วิธีการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 4) สามารถสนองต่อความต้องการของสังคม ของกลุ่มคน ส่วนใหญ่ และนโยบายของประเทศชาติ 5) รายละเอียดของโครงการ ต้องเข้าใจได้ง่าย และสามารถดำเนิน โครงการได้ 6) เมื่อนำโครงการไปปฏิบัติแล้วต้องสามารถติดตามและประเมินผลได้ง่าย 7) โครงการต้องกำหนดขึ้น จากข้อมูลปัญหาและความต้องการที่เป็นความจริง และเป็นข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ 8) โครงการ ต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทุกด้านอย่างเพียงพอ อาทิ งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น และ 9) โครงการจะต้องมีระยะเวลาดำเนินงานที่แน่ชัดเพื่อเป็นหลักประกันว่ากิจกรรมของโครงการจะต้องทำให้ เสร็จสิ้นเมื่อไร ป้องกันการเพิกเฉย หรือการขาดความรับผิดชอบ ซึ่งอาจทำให้โครงการล้มเหลวหรือเสียหายได้ (มยุรี อนุมานราชธน, 2543)

ในส่วนของการประเมินโครงการนั้น เป็นกระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะทำ ความเข้าใจความก้าวหน้า ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ตลอดจน อุปสรรคของโครงการ นอกจากนี้ การประเมิน โครงการเป็นแนวทางสำคัญของการจัดการโครงการซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและการกำหนดนโยบายที่มีต่อ โครงการใดก็ตามได้ในอนาคตภายภาคหน้า อีกทั้ง เป้าหมายของการประเมินโครงการมีความสำคัญหลายประการ อาทิ 1) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ 2) เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงใน แผนของโครงการ 3) เพื่อเตรียมตัวนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ ไม่ว่าจะเป็น รายงานระหว่าง การดำเนินโครงการหรือรายงานหลังจากที่โครงการเสร็จสิ้นลงแล้ว 4) เพื่อชี้แจงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน องค์กรและภายนอกองค์กรที่มีต่อโครงการ 5) เพื่อการวางแผนในการพัฒนาให้โครงการเกิดความยั่งยืน 6) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรอบและปัจจัยต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานของ โครงการ 7) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับประชากรกลุ่มเป้าหมายของโครงการ 8) เพื่อนำเสนอถึงสิ่งดีงามและคุณค่า

ของโครงการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและต่อภาคสาธารณะ 9) เพื่อวางแผนและขบคิดถึงโครงการอื่น ๆ ต่อไป 10) เพื่อเปรียบเทียบโครงการต่าง ๆ อันนำไปสู่การวางแผนในอนาคต และ 11) เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์สำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ในภายภาคหน้า (Zarinpoush, 2006)

ขณะที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ระบุถึง เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ ไว้ 8 เกณฑ์ ได้แก่

1) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ประกอบด้วย (1) ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลา (2) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จ (3) ทรัพยากรที่ใช้ไปในช่วงเวลา และ (4) ระยะเวลาที่ใช้ไป

2) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประกอบด้วย (1) สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย (2) ผลผลิตต่อกำลังคน (3) ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และ (4) การประหยัดทรัพยากรการจัดการ

3) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) ประกอบด้วย (1) ระดับการบรรลุเป้าหมาย (2) ระดับการมีส่วนร่วม (3) ระดับความพึงพอใจ และ (4) ความเสี่ยงของโครงการ

4) เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts) ประกอบด้วย (1) คุณภาพชีวิต (2) ทศนคติและความเข้าใจ และ (3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

5) เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance) ประกอบด้วย (1) ประเด็นปัญหาหลัก (2) มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา และ (3) ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

6) เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ประกอบด้วย (1) ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic viability) (2) สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional capacity) และ (3) ความเป็นไปได้ในการขยายผล

7) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ประกอบด้วย (1) ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ (2) ความเป็นธรรมระหว่างเพศ และ (3) ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น (Intergenerational equity)

8) เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ประกอบด้วย (1) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และ (3) ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม

อนึ่ง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ย้ำว่า “เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการในลักษณะที่เป็นพลวัต ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ

โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป”

รวมทั้ง ความสำคัญด้านอื่น ๆ ของการประเมินโครงการ อาทิ 1) การประเมินโครงการก่อให้เกิดความโปร่งใสและความพร้อมรับผิด (transparency and accountability) 2) การประเมินโครงการสามารถช่วยให้หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาได้แต่เนิ่น ๆ ก่อนที่ห้วงเวลาจะสายเกินไปจนยากต่อการแก้ไขปัญหา 3) การประเมินโครงการเป็นการรับประกันว่าทรัพยากรต่าง ๆ ในหน่วยงานสามารถถูกนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ 4) การประเมินโครงการช่วยให้หน่วยงานเรียนรู้และเก็บเกี่ยวความผิดพลาดในก่อนหน้าไว้เพื่อเป็นบทเรียน 5) การประเมินโครงการช่วยในการปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจให้ได้ดียิ่งขึ้น 6) การประเมินโครงการช่วยให้การทำงานและระบบงานของหน่วยงานมีความเป็นระบบและแบบแผนมากกว่าเดิม 7) การประเมินโครงการช่วยให้หน่วยงานสามารถนำโครงการที่ดีเด่น มาปรับปรุงยกย่องใช้เป็นต้นแบบให้สำหรับโครงการอื่น ๆ ได้ 8) การประเมินโครงการกระตุ้นก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน 9) การประเมินโครงการยังกระตุ้นให้เกิดความหลากหลายทางความคิดและความคิดเห็นต่าง ๆ จากมวลสมาชิกในหน่วยงาน เพื่อนำความคิดเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันต่อไป และ 10) จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ช่วยยืนยันระดับหนึ่งได้ว่า การประเมินโครงการอย่างจริงจังและเป็นระบบจะช่วยให้ทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น หน่วยงานภาครัฐกิจ หน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงทุกหน่วยงาน ทำงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืนมากยิ่งขึ้น (Tools4dev, 2023)

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

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

1. ชุมชนแออัดหรือชุมชนสลัม หมายถึง ชุมชนที่มีความแออัด มีผู้อยู่อาศัยอย่างหนาแน่นจนก่อให้เกิดมลภาวะแวดล้อมไม่ถูกสุขลักษณะ มีการสร้างบ้านเรือนแบบเรียงง่าย ไม่เป็นระเบียบ สภาพบ้านเรือนทรุดโทรมขาดความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย มีปัญหาในการถือครองที่ดิน ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง มีการอพยพโยกย้ายอยู่เสมอ มีปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาทางสังคม และปัญหาทางเศรษฐกิจ

2. ชุมชนเมือง หมายถึง ชุมชนที่เกิดจากการรวมตัวกันเข้าไปอยู่อาศัยเพื่อธุรกิจการค้าขาย เป็นสังคมใหม่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีการพบปะแลกเปลี่ยนกัน หรือคบหาสมาคมเพื่อผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจมีสภาพความเป็นอยู่ที่มีมั่นคงมีรายได้แน่นอน มีระบบสาธารณสุขปลอดภัย สาธารณูปการอย่างทั่วถึงมีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ดี

3. ชุมชนกึ่งเมือง หมายถึง ชุมชนเมืองดั้งเดิมมีลักษณะการอยู่อาศัยแบบเครือญาติ ยึดถือวัฒนธรรมประเพณี ขนบธรรมเนียมปฏิบัติสืบต่อกันมา ประกอบอาชีพ ตามแนวทางของบรรพบุรุษ เช่น อาชีพทางภาคเกษตรเป็นส่วนใหญ่ บวกกับความเจริญของเมืองในระยะต่อมา มีผู้คนจากภายนอกอพยพเข้าไปอยู่อาศัยมากขึ้น เป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่ จึงมีอาชีพที่หลากหลาย ผสมผสานระหว่าง การเกษตร การค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ตามความเหมาะสม มีการปลูกสร้างบ้านเรือนอย่างมั่นคง แข็งแรงถาวรมีที่ดินเป็นของตนเองมีระบบสาธารณสุขปลอดภัย สาธารณูปการ และมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

4. ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร หมายถึง ชุมชนที่ประชากรเข้าไปอยู่อาศัยในพื้นที่มีลักษณะอาคารบ้านเรือนที่ถูกจัดสร้างขึ้นอย่างเป็นระเบียบ มีระบบสาธารณสุขปลอดภัย และสาธารณูปการที่ครบถ้วนมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีรายได้ที่แน่นอน

5. หมู่บ้านหน่วยราชการ หมายถึง เป็นบ้านของข้าราชการและข้าราชการเกษียณอายุราชการ มีการจัดสรรเป็นหมู่บ้าน มีความมั่นคงสวยงาม มีที่ดินเป็นของตนเอง

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลนครขอนแก่น ตั้งอยู่ในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 46 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 28,750 ไร่ อยู่ในระดับความสูงประมาณ 155-160 เมตรจากระดับน้ำทะเล ลักษณะทั่วไปเป็นที่ราบและลาดชันขึ้นไปทางทิศเหนือ ซึ่งเป็นที่ตั้งของบริเวณมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งความลาดชันของพื้นที่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น พื้นที่ส่วนใหญ่มีความลาดชันที่ 0-5 % เป็นพื้นที่ประมาณ 28,386.83 ไร่ คิดเป็น 98.74% ของพื้นที่ ความลาดชันที่ 5-10% เป็นพื้นที่ 315.65 ไร่ คิดเป็น 1.098 % ของพื้นที่ และความลาดชันที่ 10-15 % เป็นพื้นที่ 44.10 ไร่ คิดเป็น 0.153 % ของพื้นที่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย ระหว่างเส้นรุ้งที่ 16 องศา 16.8 ลิปดา 00 พิลิปดาเหนือ กับเส้นแวงที่ 112 องศา 27.8 ลิปดา 00 พิลิปดาตะวันออก มีระยะห่างจากกรุงเทพประมาณ 445 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ด้านทิศเหนือ

- จากหลักเขตที่ 1 : เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านเหนือไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ฟากตะวันตก
- จากหลักเขตที่ 2 : เป็นเส้นตรงทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ตามแนวเส้นตั้งฉากระยะ 300 เมตร

ด้านทิศตะวันออก

- จากหลักเขตที่ 3 : เป็นเส้นขนาน 300 เมตร กับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่เขตริมทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือฟากตะวันออก
- จากหลักเขตที่ 5 : เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตกองพันทหารม้าที่ 6 ด้านทิศตะวันตกและด้านทิศใต้ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากหลักเขตที่ 5 ตามแนวเขตกองพันทหารม้าที่ 6 ระยะ 3,200 เมตร
- จากหลักเขตที่ 6 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านโคกกลางฟากใต้ ห่างจากศูนย์กลางถนนประชาสโมสรตามแนวถนนไปบ้านโคกกลางระยะ 1,400 เมตร
- จากหลักเขตที่ 7 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ที่ริมหนองเลิงเปือยด้านเหนือ ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 209 ต่อเขตเทศบาลเมืองขอนแก่นครอบคลุม-ยางตลาด ตรงกิโลเมตร 3+700 ตามแนวเส้นตั้งฉากระยะ 700 เมตร
- จากหลักเขตที่ 8 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่ริมหนองเลิงเปือยด้านเหนือ ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 209 ต่อเขตเทศบาลเมืองขอนแก่นครอบคลุม-ยางตลาด
- จากหลักเขตที่ 9 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 10 ซึ่งตั้งอยู่ที่ศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 209 ต่อเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ครอบคลุม- ยางตลาด ตามแนวเส้นตั้งฉากระยะ 700 เมตร

ด้านทิศใต้

- จากหลักเขตที่ 10 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางไปบ้านดอนบม ฟากตะวันออกห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี หนองคาย (เขตแดน) สายเดิม ตามแนวระยะทาง 800 เมตร
- จากหลักเขตที่ 11 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 12 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางสายตะวันออกเฉียงเหนือฟากตะวันตก ตรงกิโลเมตร 446+500
- จากหลักเขตที่ 12 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 13 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ตามแนวเส้นตั้งฉากระยะ 300 เมตร
- จากหลักเขตที่ 13 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 14 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ตามแนวเส้นตั้งฉากระยะ 300 เมตร

ด้านทิศตะวันตก

- จากหลักเขตที่ 14 :เป็นเส้นขนานระยะ 300 เมตร กับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 15 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2131 แยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ขอนแก่น) บรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2062 (เหล่านาดี) ฟากใต้
- จากหลักเขตที่ 15 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 16 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก-ขอนแก่น ฟากเหนือตรงมุมใต้ของเขตมหาวิทยาลัยด้านตะวันตก
- จากหลักเขตที่ 16 : เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านตะวันตกไปทางทิศเหนือ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศจังหวัดขอนแก่น ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล จำนวน 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนเข้าปกคลุมประเทศไทยตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูหนาวของประเทศไทย ทำให้จังหวัดขอนแก่นมีอากาศหนาวเย็นและแห้งทั่วไป ส่วนมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดพามวลอากาศชื้นจากทะเลและมหาสมุทรเข้าปกคลุมประเทศไทยช่วงฤดูฝน (ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม) ทำให้มีฝนตกชุกทั่วไป

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดิน ตามแผนที่และสารสนเทศดิน กองสำรวจดินและวิจัยทรัพยากรดิน กรมพัฒนาที่ดิน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย กลุ่มชุดดิน ดังนี้ 4 20 36gm 37gm และ 40

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลนครขอนแก่น เดิมได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง โดยพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งเทศบาลเมืองขอนแก่น มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2548 นายเทศมนตรีคนแรก คือ พระเสนาราชภักดี เข้าดำรงตำแหน่ง เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2478 ก่อนได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองตามพระราชกฤษฎีกา 2 เดือน ศาลาเทศบาลเมืองขอนแก่น ตั้งอยู่ในที่ดินราชพัสดุแปลงที่ตั้งศาลากลางจังหวัดขอนแก่นในขณะนั้น อยู่ทางทิศใต้ด้านตะวันตกของถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น ตรงข้ามกับสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองขอนแก่นในปัจจุบัน จนกระทั่งถึงปี พ.ศ.2492 จึงได้ย้ายที่ทำการไปอยู่ที่ดินแปลงที่ตั้งสถานีอนามัยและสถานีดับเพลิงด้านตะวันออกของถนนกลางเมือง อยู่ตรงข้ามกับโรงเรียนขอนแก่นวิทยายน มาจนถึง พ.ศ.2508เป็นเวลา 16ปี ต่อมากระทรวงมหาดไทย ให้สำนักงานเทศบาลเมืองขอนแก่นใช้อาคารร่วมกับอำเภอเมืองขอนแก่น ซึ่งได้ย้ายมาอยู่ ตั้งแต่วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2508 จนถึงวันที่ 21 ตุลาคม 2527 รวมเป็นเวลา 19 ปี ใน พ.ศ.2527

สำนักงานเทศบาลเมืองขอนแก่นได้ก่อสร้างขึ้นใหม่ โดยได้เปิดทำการตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม 2527 เป็นต้นมา ปัจจุบันตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 ถนนประชาสำราญ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการปกครองของรัฐบาล อันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งให้มีเทศบาลเกิดขึ้น และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการบริหารการปกครองท้องถิ่น ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปี พ.ศ. 2514 ได้มีพระราชกฤษฎีกาย้ายเขตเทศบาลออก ให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น ปัจจุบันมีพื้นที่ 46 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จรด	ตำบลศิลา
ทิศใต้	จรด	ตำบลเมืองเก่า
ทิศตะวันออก	จรด	ตำบลพระลับ
ทิศตะวันตก	จรด	ตำบลบ้านเป็ด

ต่อมาในปี พ.ศ.2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครขอนแก่นได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก. ลงวันที่ 24 กันยายน 2538 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นไป

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลนครขอนแก่นมีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล และแบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 4 เขต ซึ่งแบ่งจำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ดังนี้

ลำดับ	เขต	จำนวนชุมชน	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง
1	1	17	8,139
2	2	28	9,931
3	3	31	13,457
4	4	19	10,699
รวมทั้งสิ้น		95	42,226

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ณ 14 พฤษภาคม 2564)

- (1) ผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น ได้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น จำนวน 1 คน เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564 โดยมี นายธีระศักดิ์ ฑีฆายุพันธุ์ เป็นนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น
- (2) ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564 มีดังนี้

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 1

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นางสาวณัฐนิชา บุชมงคล
2	นายอาณานิกร มาศอมรพันธุ์
3	นายวสันต์ ศรีตรราช
4	นายสุเทพ บัวภา
5	นายสรกฤษ ศรีปาน
6	นางสวานันทวัลย์ ไกรศรีวรรณนะ

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นางสาวนริศตรา เรืองศรี
2	นางสาวณัชชา แสงสุรศักดิ์
3	นายณัฐกฤษย์ พฤกษ์ศรี
4	นางสาวธัญชนก สิทธิไกรพงษ์
5	นายเสกสิทธิ์ โฆษิตวุฒิ
6	นางสาวเกศินี วายทองคำ

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นายกฤษฏี สรรพโส
2	นายกิตติศักดิ์ นามสีลี
3	นายโสภัน ชาญป่าไพโร
4	นายชานนท์ ชนิตรวงศ์
5	นายกฤษณวรุณ ไชยนิจ
6	นายธนิต สมยา

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 4

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นายวรินทร์ เอกบุรินทร์
2	นายสุพัฒน์ พงษ์เพ็ญจันทร์*
3	นายรัชตะ รัชตะวินิจ
4	นางสาวพุทธธิตา ดิลกกัลยากุล
5	นายอภิโชค ประเสริฐรุ่งเรือง
6	ว่าที่ร้อยตรี บัญชา สิงห์คำป่อง

*หมายเหตุ นายสุพัฒน์ พงษ์เพ็ญจันทร์ ได้รับการเลือกตั้งแทนตำแหน่งที่ว่าง เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2566 ตามประกาศคณะกรรมการการเลือกตั้ง เรื่อง ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2566

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน 2564 และ 30 พฤษภาคม 2566)

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 1

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	
1	โนนชัย 1	194	612	823	1,435	กึ่งเมือง/ชนบท
2	โนนชัย 2	305	610	756	1,366	กึ่งเมือง/ชนบท
3	โนนชัย 3	245	262	343	605	กึ่งเมือง/ชนบท
4	ดอนหญ้านาง 1	423	484	569	1,053	กึ่งเมือง/ชนบท
5	ดอนหญ้านาง 2	450	790	860	1,650	กึ่งเมือง/ชนบท
6	ดอนหญ้านาง 3	160	234	456	690	กึ่งเมือง/ชนบท
7	หลังศูนย์ราชการ 1	310	662	583	1,245	กึ่งเมือง/ชนบท
8	หลังศูนย์ราชการ 2	183	232	276	508	กึ่งเมือง
9	เทพารักษ์ 1	115	169	75	244	แออัด
10	เทพารักษ์ 2	110	270	250	520	แออัด
11	เทพารักษ์ 3	120	160	200	360	แออัด
12	เทพารักษ์ 4	88	135	150	285	แออัด
13	เทพารักษ์ 5	120	160	200	360	แออัด
14	พัฒนาเทพารักษ์	122	270	210	480	แออัด
15	เจ้าพ่อเกษม	164	329	372	701	เมือง
16	เจ้าพ่อทองสุข	450	530	820	1,350	เมือง
17	บขส.	140	187	220	407	เมือง
รวม		3,699	6,096	7,163	13,259	

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2566)

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	
1	หนองใหญ่ 1	357	391	681	1,072	กึ่งเมือง/ชนบท
2	หนองใหญ่ 2	336	653	692	1,345	กึ่งเมือง/ชนบท
3	หนองใหญ่ 3	575	417	616	1,033	กึ่งเมือง/ชนบท
4	หนองใหญ่ 4	115	150	140	290	กึ่งเมือง/ชนบท
5	ธารทิพย์	375	481	524	1,005	กึ่งเมือง/ชนบท
6	บะขาม	416	624	668	1,292	กึ่งเมือง/ชนบท
7	ศรีจันทร์ประชาฯ	330	445	533	978	กึ่งเมือง/ชนบท
8	นาคะประเวศน์	302	574	711	1,285	กึ่งเมือง/ชนบท
9	ชัยณรงค์สามัคคี	400	187	365	552	เมือง
10	คุ้มพระลับ	527	1124	1180	2,304	เมือง
11	หลักเมือง	146	292	354	646	แออัด
12	ทุ่งเศรษฐี	343	408	463	871	บ้านจัดสรร
13	มิตรสัมพันธ์ 1	136	147	187	334	บ้านจัดสรร
14	มิตรสัมพันธ์ 2	160	429	671	1,100	บ้านจัดสรร
15	โพธิ์บัลลังก์ทอง	380	415	815	1,230	บ้านจัดสรร
16	บ้านพัก ต.ช.ด.	119	145	132	277	ราชการ
17	ทุ่งสร้างพัฒนา	300	749	1051	1,800	กึ่งเมือง/ชนบท
18	ศิริมงคล	435	940	1095	2,035	เมือง
19	ศรีจันทร์พัฒนา	215	255	375	630	เมือง
20	หน้าร.พ.ศูนย์	706	903	1343	2,246	เมือง
21	บ้านเลขที่ 37	250	380	440	820	ราชการ
22	หัวสะพาน	66	95	175	270	แออัด

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	
23	ชลประทาน	257	170	200	370	ราชการ
24	เจ้าพ่อขุนรักดี	141	110	140	250	เมือง
25	ธนาคร	180	300	415	715	บ้านจัดสรร
26	คุ้มหนองคู	563	826	954	1,780	เมือง
27	ศรีจันทร์	144	237	302	539	เมือง
28	ตรีเทพนครขอนแก่น	131	216	221	437	เมือง
รวม		8,405	12,063	15,443	27,506	

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2566)

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านตุม	590	943	1208	2,151	กึ่งเมือง/ชนบท
2	โนนทัน 1	365	724	835	1,559	กึ่งเมือง/ชนบท
3	โนนทัน 2	658	838	941	1,779	กึ่งเมือง/ชนบท
4	โนนทัน 3	557	834	1632	2,466	กึ่งเมือง/ชนบท
5	โนนทัน 4	350	503	571	1,074	กึ่งเมือง/ชนบท
6	โนนทัน 5	188	409	436	845	กึ่งเมือง/ชนบท
7	โนนทัน 6	431	650	784	1,434	กึ่งเมือง/ชนบท
8	โนนทัน 7	536	779	876	1,655	กึ่งเมือง/ชนบท
9	โนนทัน 8	282	312	352	664	กึ่งเมือง/ชนบท
10	โนนทัน 9	375	359	427	786	กึ่งเมือง/ชนบท
11	หนองแวงเมืองเก่า 1	270	510	590	1,100	กึ่งเมือง/ชนบท
12	หนองแวงเมืองเก่า 2	161	186	278	464	กึ่งเมือง/ชนบท

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3 (ต่อ)

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	ชุมชน
13	หนองแวงเมืองเก่า 3	204	319	345	664	กึ่งเมือง/ชนบท
14	หนองแวงเมืองเก่า 4	203	391	423	814	กึ่งเมือง/ชนบท
15	หลังสนามกีฬา 1	459	1100	1098	2,198	แออัด
16	หลังสนามกีฬา 2	184	335	339	674	กึ่งเมือง/ชนบท
17	วัดกลาง	260	975	1150	2,125	เมือง
18	คุ้มวัดธาตุ	496	1669	1009	2,678	เมือง
19	แก่นนคร	250	445	512	957	เมือง
20	กศน.	208	200	244	444	เมือง
21	โนนหนองวัด 1	237	464	423	887	กึ่งเมือง/ชนบท
22	โนนหนองวัด 2	207	289	334	623	แออัด
23	โนนหนองวัด 3	383	624	823	1,447	เมือง
24	โนนหนองวัด 4	380	620	630	1,250	เมือง
25	หนองวัดพัฒนา	208	219	281	500	เมือง
26	คุ้มวัดตุ่มาราม	267	505	645	1,150	เมือง
27	การเคหะ	260	373	430	803	บ้านจัดสรร
28	เหล่านาดี12	129	140	207	347	แออัด
29	พระนครศรีบริรักษ์	246	174	214	388	เมือง
30	พิมานชลร่วมใจ	157	110	150	260	บ้านจัดสรร
31	95 ก้าวหน้านคร	136	112	135	247	เมือง
รวม		9,637	16,111	18,322	34,433	

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2566)

ตารางที่ 2.6 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 4

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	ชุมชน
1	ศรีฐาน 1	313	695	823	1,518	กึ่งเมือง/ชนบท
2	ศรีฐาน 2	305	596	754	1,350	กึ่งเมือง/ชนบท
3	ศรีฐาน 3	250	312	477	789	กึ่งเมือง/ชนบท
4	ศรีฐาน 4	136	302	287	589	กึ่งเมือง/ชนบท
5	เทคโนโลยีภาค	315	232	278	510	เมือง
6	สามเหลี่ยม 1	650	1325	1265	2,590	กึ่งเมือง/ชนบท
7	สามเหลี่ยม 2	350	657	665	1,322	กึ่งเมือง/ชนบท
8	สามเหลี่ยม 3	384	850	1005	1,855	กึ่งเมือง/ชนบท
9	สามเหลี่ยม 4	290	450	610	1,060	กึ่งเมือง/ชนบท
10	สามเหลี่ยม 5	592	426	1006	1,432	กึ่งเมือง/ชนบท
11	ไทยสมุทร	300	270	230	500	บ้านจัดสรร
12	หนองแวงตราซู้ 1	140	858	921	1,779	ชุมชนแออัด
13	หนองแวงตราซู้ 2	300	800	320	1,120	กึ่งเมือง/ชนบท
14	หนองแวงตราซู้ 3	519	908	1076	1,984	กึ่งเมือง/ชนบท
15	หนองแวงตราซู้ 4	100	123	143	266	กึ่งเมือง/ชนบท
16	คุ้มวัดป่าอดุลยาราม	343	508	562	1,070	กึ่งเมือง/ชนบท
17	ตะวันออกใหม่	146	205	240	445	บ้านจัดสรร
18	มิตรภาพ	140	858	921	1,779	เมือง
19	ตลาดต้นตาล	127	107	197	304	เมือง
รวม		5,700	10,482	11,780	22,262	

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2566)

4. สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

1. โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น

โรงเรียน	รายการ	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
		2563	2564	2565	2566	2567
1. โรงเรียนเทศบาลสวนสนุก	จำนวนนักเรียน	2,510	2,178	2,220	2,370	2,425
	จำนวนพนักงานครู	121	124	120	110	109
	จำนวนห้องเรียน	67	54	60	54	54
	นักเรียน / ครู	20.74	17.56	18.50	21.55	22.25
	นักเรียน / ห้องเรียน	37.46	40.33	37.00	43.89	44.91
2. โรงเรียนเทศบาลวัดกลาง	จำนวนนักเรียน	2,598	2,708	2,854	2,707	2,903
	จำนวนพนักงานครู	139	151	132	130	140
	จำนวนห้องเรียน	77	70	73	63	60
	นักเรียน / ครู	18.69	17.93	21.60	20.82	20.74
	นักเรียน / ห้องเรียน	33.74	38.68	39.10	42.97	48.38
3.โรงเรียนเทศบาลคุ้มหนองคู	จำนวนนักเรียน	229	213	184	172	167
	จำนวนพนักงานครู	16	18	14	18	17
	จำนวนห้องเรียน	14	13	12	12	12
	นักเรียน / ครู	14.31	11.83	13.14	9.56	9.82
	นักเรียน / ห้องเรียน	16.35	16.38	15.33	14.33	13.92
4.โรงเรียนเทศบาลบ้านโนนทัน	จำนวนนักเรียน	390	423	419	409	427
	จำนวนพนักงานครู	27	32	28	24	18
	จำนวนห้องเรียน	15	18	17	18	18
	นักเรียน / ครู	14.44	13.21	14.96	17.04	23.72
	นักเรียน / ห้องเรียน	26	23.50	24.65	22.72	23.72

เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
 โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567]

โรงเรียน	รายการ	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
		2563	2564	2565	2566	2567
5. โรงเรียนเทศบาล บ้านหนองใหญ่	จำนวนนักเรียน	575	544	521	498	474
	จำนวนพนักงานครู	36	32	28	36	35
	จำนวนห้องเรียน	24	23	21	21	21
	นักเรียน / ครู	15.97	17	18.61	13.83	13.54
	นักเรียน / ห้องเรียน	23.95	23.65	24.81	23.71	22.57
6. โรงเรียนอนุบาลสาธิตเทศบาลนครขอนแก่น (โนนหนองวัด)	จำนวนนักเรียน	45	297	313	334	344
	จำนวนพนักงานครู	13	32	19	11	14
	จำนวนห้องเรียน	6	12	13	14	14
	นักเรียน / ครู	3.46	9.28	16.47	30.36	24.57
	นักเรียน / ห้องเรียน	7.5	24.75	24.07	23.86	24.57
7. โรงเรียนเทศบาลบ้านโนนชัย	จำนวนนักเรียน	693	646	618	595	590
	จำนวนพนักงานครู	35	39	33	35	35
	จำนวนห้องเรียน	26	26	25	25	26
	นักเรียน / ครู	19.8	16.56	18.73	17.00	16.86
	นักเรียน / ห้องเรียน	26.65	24.84	24.72	23.80	22.69
8. โรงเรียนเทศบาลบ้านสามเหลี่ยม	จำนวนนักเรียน	988	863	844	796	809
	จำนวนพนักงานครู	52	58	40	47	47
	จำนวนห้องเรียน	36	35	29	31	32
	นักเรียน / ครู	19	14.87	21.10	16.94	17.21
	นักเรียน / ห้องเรียน	27.44	24.65	29.10	25.68	25.28
9. โรงเรียนเทศบาลบ้านหนองแวง	จำนวนนักเรียน	109	103	95	85	81
	จำนวนพนักงานครู	12	14	10	14	13
	จำนวนห้องเรียน	8	8	8	8	7
	นักเรียน / ครู	9.08	7.35	9.50	6.07	6.23
	นักเรียน / ห้องเรียน	13.62	12.87	11.88	10.63	11.57

เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
 โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567]

โรงเรียน	รายการ	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
		2563	2564	2565	2566	2567
10. โรงเรียนเทศบาลบ้านตูม	จำนวนนักเรียน	438	437	427	390	394
	จำนวนพนักงานครู	30	36	31	28	28
	จำนวนห้องเรียน	22	21	20	20	20
	นักเรียน / ครู	14.6	12.13	20.33	13.93	14.07
	นักเรียน / ห้องเรียน	19.9	20.80	21.35	19.50	19.70
11. โรงเรียนเทศบาลบ้านศรีฐาน	จำนวนนักเรียน	582	593	550	549	541
	จำนวนพนักงานครู	31	35	28	31	32
	จำนวนห้องเรียน	20	22	22	22	22
	นักเรียน / ครู	18.77	16.94	19.64	17.71	16.91
	นักเรียน / ห้องเรียน	29.1	26.95	25	24.95	24.59

ที่มา: สำนักการศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น (2567)

หมายเหตุ จำนวนครู นับเฉพาะข้าราชการครู

2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น

จำนวนเด็กเล็กในศูนย์พัฒนาเด็กวัยก่อนเรียน ของเทศบาลนครขอนแก่น ปี พ.ศ. 2567

ลำดับที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็ก	จำนวนเด็กเล็ก อายุ 2 - 5 ปี		
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามเหลี่ยม	22	20	42
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนหนองวัด 2	4	5	9
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนเทพารักษ์	8	12	20
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนทัน	21	20	41
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีสว่างโนนทัน	15	21	36
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการเคหะ	13	7	20
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองแวง	9	9	18
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดป่าชัยวัน	27	24	51
9	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดกลาง	20	21	41
10	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองใหญ่	20	23	43
11	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนชัย	32	24	56
รวม		191	186	377

ที่มา: สำนักการศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น (2567)

3. ข้อมูลครู/ผู้ช่วยครูผู้ช่วย/ผู้ดูแลเด็ก

ข้อมูลครู/ผู้ช่วยครูผู้ช่วย/ผู้ดูแลเด็ก ประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น ปี พ.ศ. 2567

ลำดับ ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็ก	ครู			ผู้ช่วยครูผู้ช่วย			ผู้ดูแลเด็ก			รวมทั้งสิ้น (คน)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามเหลี่ยม	-	1	1	-	-	-	-	1	1	2
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนหนองวัด 2	-	1	1	-	2	2	-	-	-	3
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนเทพารักษ์	-	1	1	-	1	1	-	-	-	2
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนทัน	-	2	2	-	1	1	-	2	2	5
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีสว่างโนนทัน	-	2	2	-	1	1	-	1	1	4
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการเคหะ	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองแวง	-	1	1	-	-	-	-	1	1	2
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดป่าชัยวัน	-	2	2	-	-	-	-	1	1	3
9	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดกลาง	-	1	1	-	-	-	-	1	1	2
10	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองใหญ่	-	1	1	1	2	3	-	2	2	6
11	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนชัย	-	1	1	-	1	1	-	3	3	5
รวม		-	14	14	1	8	9	-	12	12	35

ที่มา: กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครขอนแก่น (2567)

4.2 สาธารณสุข

1. การรักษาพยาบาลเบื้องต้น

พื้นที่รับผิดชอบของศูนย์แพทย์/ศูนย์บริการสาธารณสุข

1) หน่วยบริการปฐมภูมิสามเหลี่ยม (รพ.ศรีนครินทร์) : สามเหลี่ยม 1, สามเหลี่ยม 2, สามเหลี่ยม 3, สามเหลี่ยม 4, สามเหลี่ยม 5, หนองแวงตราซุ 1, หนองแวงตราซุ 3, วัดป่าอตุลยาราม, ไทยสมุทร, ตะวันใหม่

2) หน่วยบริการปฐมภูมิ 123 (รพ.ศรีนครินทร์) : บ้านพัก / แพลตเจ้าหน้าที่ และหอพักนักศึกษาสายวิทยาศาสตร์การแพทย์ในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3) หน่วยบริการปฐมภูมิ นศ.มข (รพ.ศรีนครินทร์) : หอพักนักศึกษาทั้งหมดในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ยกเว้นวิทยาศาสตร์การแพทย์)

4) ศูนย์แพทย์มิตรภาพ (รพ.ขอนแก่น) : มิตรภาพ, หลังศูนย์ราชการ 1, หลังศูนย์ราชการ 2, เทพารักษ์ตอน 1, เทพารักษ์ตอน 2, เทพารักษ์ตอน 3, เทพารักษ์ตอน 4, เทพารักษ์ตอน 5, พัฒนาเทพารักษ์, หนองแวงตราซุ 2, หนองแวงตราซุ 4, เจ้าพ่อเกษม, เจ้าพ่อทองสุข, บขส.

5) ศูนย์แพทย์ชาตะผดุง (รพ.ขอนแก่น) : บ้านตุม , โนนทัน 1, โนนทัน 2, โนนทัน 3, โนนทัน 4, โนนทัน 5, โนนทัน 6, โนนทัน 7, โนนทัน 8, โนนทัน 9, ชัยณรงค์, พระลับ, หน้า รพ.ศูนย์ขอนแก่น

6) ศูนย์แพทย์วัดหนองแวง (รพ.ขอนแก่น) : เคหะ,สนามกีฬา 1, สนามกีฬา 2, วัดกลาง, วัดธาตุ, หนองแวงเมืองเก่า 1, หนองแวงเมืองเก่า 2, หนองแวงเมืองเก่า 3, หนองแวงเมืองเก่า 4, พیمانชลร่วมใจพัฒนา, ขุนศรีบริรักษ์, เหล่านาดี 12, แก่นนคร, เทคโนโลยี, ตลาดต้นตาล, 95 ก้าวหน้านคร,

7) ศูนย์แพทย์ประชาสโมสร (รพ.ขอนแก่น) : ธารทิพย์, ทุ่งสร้างพัฒนา, ทุ่งเศรษฐี, นาคะประเวศน์, บะขาม, บ้านเลขที่ 37, ศรีจันทร์ประชาสร้างสรรค์, ศรีจันทร์, คุ่มหนองคู, หัวสะพานสัมพันธ์, ธนาคร

8) ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 (เทศบาล) : โนนหนองวัด 1, โนนหนองวัด 2, โนนหนองวัด 3, โนนหนองวัด 4, หนองวัดพัฒนา, วุฒาราม, กศน., หลักเมือง, เจ้าพ่อขุนภักดี, ศรีฐาน 1, ศรีฐาน 2, ศรีฐาน 3, ศรีฐาน 4, ตรีเทพนคร

9) ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 3 (โนนชัย) : โนนชัย 1, โนนชัย 2, โนนชัย 3, ดอนหญ้านาง 1, ดอนหญ้านาง 2, ดอนหญ้านาง 3

10) ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 5 (หนองใหญ่) : หนองใหญ่ 1, หนองใหญ่ 2, หนองใหญ่ 3, หนองใหญ่ 4, มิตรสัมพันธ์ 1, มิตรสัมพันธ์ 2, ชลประทาน, บ้านพัก ตชด., โพธิ์ปลั่งกิ่งทอง, ศรีจันทร์พัฒนา, ศิริมงคล

2. บุคลากรด้านสาธารณสุขของเทศบาลนครขอนแก่น ระหว่างปี พ.ศ. 2563 - 2565

ตำแหน่ง	ศูนย์ 1 สำนักงานเทศบาล			ศูนย์ 3 (โนนชัย)			ศูนย์ 5 (หนองใหญ่)		
	2563	2564	2565	2563	2564	2565	2563	2564	2565
แพทย์	1	1	1	1	1	1	1	1	1
พยาบาลวิชาชีพ	3	3	3	3	3	3	3	3	3
เภสัชกร	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ทันตแพทย์	1	1	1	1	1	1	1	1	1
จพง.ทันตสาธารณสุข	1	1	1	1	1	1	1	1	1
นักวิชาการสาธารณสุข	2	2	4	3	3	3	3	3	3
นักกายภาพ	-	1	1	-	1	1	-	1	1
แพทย์แผนไทย	-	-	-	-	-	-	-	1	1
ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย	-	-	-	-	-	-	1	1	1
บุคลากรสนับสนุนอื่นๆ	5	5	10	4	5	6	3	4	5

ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครขอนแก่น (2565)

3. สรุปหน่วยบริการด้านสาธารณสุขในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ 2566

เครือข่ายบริการสุขภาพ	จำนวน ประชากรใน เขตรับผิดชอบ	สิทธิประกัน สุขภาพถ้วนหน้า	สิทธิ	สิทธิ
			ประกันสังคม	ข้าราชการ
โรงพยาบาลขอนแก่น	1,964	1,388	29	12
เทศบาลนครขอนแก่น	9,769	5,070	994	1,220
โรงพยาบาลศรีนครินทร์	0	0	0	0
ศูนย์บริการเทศบาล (โนนชัย)	6,977	3,609	244	1,352
ศูนย์บริการเทศบาล (สามเหลี่ยม)	10,390	5,559	270	1,941
ศูนย์แพทย์มิตรภาพ (รพศ.)	9,986	5,288	593	1,509
ศูนย์แพทย์วัดหนองแวง (รพศ.)	10,989	6,192	313	1,346
ศูนย์แพทย์ชาตะผดุง	10,517	6,442	867	1,599
หน่วยบริการปฐมภูมินักศึกษา ม.ขอนแก่น	0	0	0	0
ศูนย์แพทย์ประชาสโมสร	8,845	4,618	1,085	2,050
ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 5 (บ้านหนองใหญ่) เทศบาลนครขอนแก่น	9,620	4,530	574	2,176
หน่วยบริการปฐมภูมิ 123 ม.ขอนแก่น	0	0	0	0
หน่วยบริการปฐมภูมิ ศรีนครินทร์	1,066	532	1	145

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น (2566)

4.3 อาชญากรรม

1. สถิติคดีอาญาความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน จำแนกตามประเภทความผิด สภ.เมืองขอนแก่น เดือนมกราคม - มีนาคม 2567

ประเภทความผิด	มกราคม 2567			กุมภาพันธ์ 2567			มีนาคม 2567		
	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา
ปล้นทรัพย์	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ชิงทรัพย์	0	0	0	0	0	0	2	2	3
วิ่งราวทรัพย์	0	0	0	1	0	0	0	0	0
ลักทรัพย์	19	13	14	32	31	28	26	22	25
กรรโชกทรัพย์	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ฉ้อโกง	20	4	4	3	0	0	7	0	0
ยักยอกทรัพย์	2	1	1	6	1	1	2	2	4
ทำให้เสียทรัพย์	5	3	3	1	0	0	0	0	0



รับของโจร	0	0	0	3	1	1	0	0	0
ลักพาเรียกค่าไถ่	0	0	0	0	0	0	0	0	0
วางเพลิง	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อื่น ๆ	9	8	8	8	7	7	5	5	5
การโจรกรรมรถยนต์	0	0	0	0	0	0	0	0	0
การโจรกรรมรถจักรยานยนต์	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2. สถิติคดีอาญาคดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิด

สภ.เมืองขอนแก่น เดือนมกราคม – มีนาคม 2567

ประเภทความผิด	มกราคม 2567			กุมภาพันธ์ 2567			มีนาคม 2567		
	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา
ฆ่าผู้อื่น	0	0	0	0	0	0	1	1	1
ทำร้ายผู้อื่นถึงแก่ความตาย	1	0	0	0	0	0	0	0	0
พยายามฆ่า	0	0	0	0	0	0	1	1	1
ทำร้ายร่างกาย	4	3	4	2	1	1	6	6	8
ข่มขืนกระทำชำเรา	1	1	3	0	0	0	0	0	0
อื่น ๆ	1	0	0	2	2	2	2	2	2

3. สถิติฐานความผิดพิเศษ สภ.เมืองขอนแก่น จำแนกตามประเภทความผิด เดือนมกราคม – มีนาคม 2567

พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์	18	1	1	103	0	0	1	0	0
ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	0	0	0	1	1	2
พ.ร.บ.ศุลกากร	2	2	2	2	2	2	1	1	1
พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา	6	6	6	1	1	1	0	0	0

4. สถิติคดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย จำแนกตามประเภทความผิด เดือนมกราคม – มีนาคม 2567

ยาเสพติด	-	124	122	-	318	316	-	149	154
อาวุธปืนและวัตถุระเบิด	-	1	1	-	8	8	-	0	0
การพนัน	-	2	14	-	41	49	-	11	10
ความผิดเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คนเข้าเมือง	-	1	1	-	0	0	-	3	3
ความผิดเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	-	2	2	-	0	0	-	0	0

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2567)

4.4 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลนครขอนแก่น ให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ในการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การให้บริการประชาชนเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2552 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการ พ.ศ.2553 และอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จากการทำงานที่ผ่านมาฝ่ายสังคมสงเคราะห์ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับหน่วยงานระดับชุมชน เพื่อให้การพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดีขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ พัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงรุก เข้าถึงปัญหาของประชาชน และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจของผู้มารับบริการ ได้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยเอดส์ / ผู้ติดเชื้อ HIV และครอบครัว / เด็ก / เยาวชน / ผู้ด้อยโอกาส / คนยากจน และบุคคลเร่ร่อน การสงเคราะห์ครอบครัวผู้ประสบภัยพิบัติ และปัญหาความเดือดร้อน / ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานจัดซื้อวัสดุการแพทย์เพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

งานสังคมสงเคราะห์ ได้ปรับกระบวนการงานที่เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานการส่งเสริมสวัสดิภาพและคุ้มครองสิทธิของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพิ่มคุณค่า ประสิทธิภาพในการให้บริการ การดูแลช่วยเหลือตามสิทธิที่ควรจะได้รับจากสังคม จากหน่วยงานภาครัฐ เป็นหลักประกันในสวัสดิภาพทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงความยุติธรรมทางสังคมในการพัฒนาความสามารถและทักษะต่าง ๆ อย่างสูงสุด เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นพึ่งตัวเองได้ ดำเนินชีวิตอย่างเหมาะสม มีส่วนร่วมในชีวิตครอบครัว ชุมชนสังคม ตลอดจนได้รับความช่วยเหลือ ไม่ถูกแสวงหาผลประโยชน์ทุกรูปแบบจากบุคคลอื่น

ตารางสถิติงานสังคมสงเคราะห์ ปี 2564 -2566

ข้อมูล	ปีงบประมาณ	จำนวน/คน	งบประมาณที่จัดสรร/บาท
1. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2564	12,998	98,200,200
	2565	14,018	105,838,300
	2566	14,463	109,138,800
2. เบี้ยยังชีพผู้พิการ	2564	1,965	18,999,100
	2565	1,959	19,025,800
	2566	2,042	19,519,000
3. เบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ ฯ	2564	85	510,000
	2565	86	530,000
	2566	83	498,000

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม (2566)

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลนครขอนแก่นมีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงกับเมืองอื่น ๆ หลายทางได้แก่

- ทางบก แบ่งออกเป็น 2 ทาง ดังนี้

1.1 ทางรถไฟ จากสถานีรถไฟกรุงเทพมีรถธรรมดาเร็วรถด่วนมีจุดจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารที่สถานีต่าง ๆ ในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ สถานีอำเภอพล สถานีอำเภอบ้านไผ่ สถานีอำเภอเมือง สถานีอำเภอน้ำพอง และสถานีอำเภอเขาสมบวง

1.2 ทางหลวงแผ่นดิน

ทางหลวงหมายเลข	จังหวัด
2	สระบุรี-ขอนแก่น-อุดรธานี-หนองคาย
12	ตาก-สุโขทัย-พิษณุโลก-เพชรบูรณ์-ขอนแก่น-กาฬสินธุ์-มุกดาหาร
23	อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น- มหาสารคาม-ร้อยเอ็ด-ยโสธร-อุบลราชธานี
แยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2	
201	อ.สีคิ้ว นครราชสีมา-ชัยภูมิ-ชุมแพ (ขอนแก่น)-ภูกระดึง-วังสะพุง-อ.เชียงคาน(เลย)
207	จังหวัดขอนแก่น-บุรีรัมย์
208	จังหวัดขอนแก่น-มหาสารคาม

ที่มา : สำนักงานทางหลวงที่ 5 ขอนแก่น

5.2 การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดขอนแก่น โดยมีข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ปี 2565 ดังนี้

1. ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	ประเภทการใช้ไฟ	จำนวนราย
1	บ้านอยู่อาศัย (น้อยกว่า 150 กิโลวัตต์)	313,826
2	บ้านอยู่อาศัย (ตั้งแต่ 150 กิโลวัตต์)	249,152
3	กิจการขนาดเล็ก	42,690
4	กิจการขนาดกลาง	1,920
5	กิจการขนาดใหญ่	132
6	องค์กรไม่แสวงหากำไร	10
7	สูบน้ำเพื่อการเกษตร	217

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2565)

5.3 การประปา

ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นได้รับบริการน้ำประปาจาก การประปาส่วนภูมิภาค เขต 6 จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมของจังหวัด มีปริมาณการใช้น้ำประปา ดังนี้ (หน่วย: ลูกบาศก์เมตร)

ปี	ที่อยู่อาศัย	หน่วยราชการ	ธุรกิจขนาดเล็ก	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจขนาดใหญ่	อุตสาหกรรม
2563	1,605,237	202,172	452,854	9,260	250,781	83,171
2564	1,725,304	210,051	438,263	9,894	232,747	83,245
2565	1,740,048	231,542	457,514	9,878	258,086	87,866
2566	1,956,913	218,492	504,368	9,365	275,393	105,788
2567	1,862,728	235,969	491,485	8,410	254,336	103,018

ที่มา: การประปาส่วนภูมิภาค สาขาขอนแก่น (เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2567)

5.4 โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลนครขอนแก่น

หน่วยงานภายในเทศบาลฯ	หมายเลขโทรศัพท์
สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น	043-009842 / 043-221202 โทรสาร 043-224033
สำนักปลัด	043-221185
สำนักช่าง	043-221578
สำนักคลัง	043-224030
สำนักสวัสดิการสังคม	043-271210
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	043-424550
สำนักการศึกษา	043-009842
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	043-221667
กองการเจ้าหน้าที่	043-225617
กองพัสดุและทรัพย์สิน	043-270730
ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	043-221184 (สถานีดับเพลิงศรีจันทร์) 043-224625 (สถานีดับเพลิงเมืองเก่า) 043-234581 (สถานีดับเพลิงทุ่งสร้าง) 043-234583 (สถานีดับเพลิงหนองแวงตราขู)

ที่มา: เทศบาลนครขอนแก่น (2567)

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่รวม 6.8 ล้านไร่ พื้นที่การเกษตร 4,219,427 ไร่ (ร้อยละ 62.02 ของพื้นที่จังหวัด) โดยอยู่ในเขตชลประทาน 483,552 ไร่ มีประชากรเกษตรกร 930,485 คน พืชเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดขอนแก่นที่ทำรายได้หลักให้เกษตรกร คือ ข้าว อ้อย และ มันสำปะหลัง ข้าวจำนวนปี เนื้อที่ปลูก 782,338 เนื้อที่เสียหาย 427,586.75 ไร่ เนื้อที่เก็บเกี่ยวผลผลิต 330,630.02 ไร่ ผลผลิตที่เก็บเกี่ยวได้ 118,278,922 กิโลกรัม จำนวนครัวเรือนเกษตรกร 83,858 ครัวเรือน ข้าวเหนียวจำนวนปี เนื้อที่ปลูก 1,760,500.25 ไร่ เนื้อที่เสียหาย 831,298.25 เนื้อที่เก็บเกี่ยวผลผลิต 800,070.62 ไร่ ผลผลิตที่เก็บเกี่ยวได้ 300,857,284.65 กิโลกรัม จำนวนครัวเรือนเกษตรกร 174,292 ครัวเรือน อ้อย เนื้อที่ปลูก 945,172.50 ไร่ เนื้อที่เสียหาย 16,882.77 ไร่ เนื้อที่เก็บเกี่ยวผลผลิต 783,809.78 ไร่ ผลผลิตที่เก็บเกี่ยวได้ 8,560,927,327 กิโลกรัมจำนวนครัวเรือนเกษตรกร 61,713 ครัวเรือน มันสำปะหลัง เนื้อที่ปลูกจำนวน 467,027.11 ไร่ เนื้อที่เสียหาย 5,768.94 ไร่ เนื้อที่เก็บเกี่ยวผลผลิต 237,515.42 ไร่ ผลผลิตที่เก็บเกี่ยวได้ 766,996,438.25 กิโลกรัมจำนวนครัวเรือนเกษตรกร 43,398 ครัวเรือน

ตารางแสดงเนื้อที่เพาะปลูก เนื้อที่เก็บเกี่ยว และผลผลิตพืชเศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดขอนแก่น เฉพาะในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ปีเพาะปลูก 2566/67

ประเภท	เนื้อที่เพาะปลูก	เนื้อที่เก็บเกี่ยว	ผลผลิต
	(ไร่)	(ไร่)	(กิโลกรัม)
ข้าวเจ้าหอมมะลิ	50,810.00	50,101.25	20,230,650.00
ข้าวเหนียว	165,518.00	162,346.25	69,568,115.00
อ้อยโรงงาน	13,599.00	11,471.00	45,480,000.00
มันสำปะหลัง	36,806.00	14,788.00	45,164,000.00

ที่มา: สำนักงานเกษตรจังหวัดขอนแก่น (2567)

6.2 การประมง

ครัวเรือนที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืด จำแนกตามประเภทการเลี้ยง และผลผลิตการเลี้ยงสัตว์น้ำจืด จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่พบการเลี้ยงอยู่นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น เช่น การเลี้ยงปลานิลที่อำเภอบ้านไผ่ อำเภอชนบท อำเภอแวงใหญ่ การเลี้ยงปลาตุ๊กในเขตอำเภอชุมแพ (สำนักงานประมงจังหวัดขอนแก่น, 2566)

6.3 การปศุสัตว์

สัตว์เศรษฐกิจที่สำคัญที่นิยมเลี้ยงในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ โคเนื้อ โคนม สุกร ไก่ เป็ด แพะ และแกะ ส่วนใหญ่มีพื้นที่เลี้ยงอยู่นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น (สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดขอนแก่น, 2566)

6.4 การบริการและการประกอบธุรกิจ

การค้าและการบริการ จังหวัดขอนแก่น มีโรงแรมจำนวน 409 แห่ง มีอัตราการเข้าพักในปี 2566 จำนวน 1,872,905 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีห้างสรรพสินค้า 27 แห่ง และสถานบริการจำนวน 30 แห่ง และมีนิติบุคคลจดทะเบียน จำนวน 12,766 ราย ทุนจดทะเบียน 93,868.29 ล้านบาท โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจการจดทะเบียน ปรากฏตามตารางประเภทธุรกิจที่จดทะเบียน ดังนี้

ที่	ประเภทธุรกิจ	นิติบุคคลจดทะเบียน (ราย)	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)
1	ห้างหุ้นส่วนจำกัด/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	6,049	11,931.75
2	บริษัทจำกัด	6,710	62,472.60
3	บริษัทมหาชนจำกัด	7	19,463.93
	รวม	12,766	93,868.29

ที่มา : สำนักพาณิชย์จังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ปี 2567)

6.5 การท่องเที่ยว

ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 3 ไร่ สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2498 โดยองค์เสนาหลักเมืองเป็นเสมอาหินทรายรูปทรง 8 เหลี่ยม มีรอยสลักเป็นรูปกสิปบัวและอักษรขอม และมีการบูรณะปรับปรุงศาลหลักเมือง ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2549 ประจวบกับเนื่องในวโรกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ร.9 ครบ 80 พรรษา เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดงานฉลองสมโภชศาลหลักเมืองตลอดเดือนธันวาคม 2550 โดยเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2550 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดศาลหลักเมืองขอนแก่นอย่างเป็นทางการ

ประตูเมืองขอนแก่น เดิมสร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2527 เพื่อเป็นศรีสง่าแก่จังหวัดขอนแก่นและเป็นสถานที่ทำพิธีรับ – ส่งทหารหาญของจังหวัดขอนแก่น โดยเมื่อปี พ.ศ.2549 เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เนื่องในวโรกาสทรงครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี จึงได้มีการก่อสร้างประตูเมืองขอนแก่นหลังใหม่ และเพื่อความเป็นสิริมงคลจึงได้อัญเชิญพระพุทธพระลับจำลอง (พระพุทธรูปประจำจังหวัดขอนแก่น)จำนวน 2 องค์ ขึ้นประดิษฐานบนมณฑปประตูเมืองทั้งสองฝั่ง

บึงแก่นนคร ท่ามกลางความร่มรื่นของต้นไม้ขนาดใหญ่กลางเมืองขอนแก่น เนื้อที่ 603 ไร่ จึงทำให้บึงแก่นนครเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่ออกกำลังกาย ตลอดจนถึงทำกิจกรรมเพื่อสร้างสายใยรัก ความอบอุ่น ระหว่างคนในครอบครัวและกลุ่มเพื่อนๆ ที่ในแต่ละวันจะมีผู้คนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

โรงแมงมั่งเมืองขอนแก่น โรงแมงมั่ง มีความหมายว่า ‘ห้องที่เก็บรวบรวมทรัพย์สินสมบัติ’ โรงแมงมั่งขอนแก่น เป็นพิพิธภัณฑ์ที่เก็บรวบรวมของโบราณ รวมไปถึงทรัพย์สินทางปัญญาและประวัติความเป็นมาของเมืองขอนแก่น สร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2546 ตั้งอยู่บริเวณสวนสาธารณะ 200 ปี บึงแก่นนคร เปิดให้บริการ วันอังคาร – อาทิตย์ เวลา 09:00 – 17:00 น. หยุดทุกวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

สวนสุขภาพ บึงทุ่งสร้าง ตั้งอยู่ที่ถนนจอมพลห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 2 กิโลเมตร เป็นบึงน้ำธรรมชาติและสวนสาธารณะขนาดใหญ่ มีพื้นที่ประมาณ 1,692 ไร่ สวนสุขภาพ บึงทุ่งสร้างเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายของชาวเมืองขอนแก่น มีการให้บริการต่างๆ เช่น สนามบาสเกตบอล ลานอเนกประสงค์ และบรรยากาศร่มรื่นไปด้วยต้นไม้ที่มีทั้งไม้ดอก ไม้ประดับปลูกไว้อย่างสวยงาม

สวนประตูเมืองขอนแก่น ตั้งอยู่บนถนนมิตรภาพตรงข้ามกับศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ขอนแก่น มีเนื้อที่จำนวน 10 ไร่ เป็นสถานที่พักผ่อน สถานที่ออกกำลังกาย และสถานที่จัดงานต่างๆ เป็นสวนที่มีความสวยงามโดดเด่นสำหรับผู้ที่ได้มาพบเห็น เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายซึ่งถือว่าเป็นปอดของเมืองอีกแห่งหนึ่ง ทั้งยังมีลานอเนกประสงค์และสนามเด็กเล่นให้บริการอีกด้วย

ศาลเจ้าพ่อมอดินแดง ตั้งอยู่ฝั่งประตูทางเข้ามหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประตูมอดินแดง) ถนนมิตรภาพ สร้างขึ้นเมื่อเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ.2509 โดยเป็นอาคารทรงจัตุรมุขล้อมรอบด้วยระเบียงทั้ง 4 ด้านกลางห้องโถงเป็นที่ประดิษฐานองค์พระพุทธรูปปฏิมาปางมารวิชัย “พระพุทธรูปัญญาเมตตาทธรรม” ซึ่งตามความเชื่อนั้นจะมีนักศึกษาและประชาชนมักนิยมาบนบานศาลกล่าวที่ศาลเจ้าพ่อมอดินแดงเป็นจำนวนมากเมื่อสมหวังก็มักจะนำกระดังลมและรูปปั้นช้าง ม้า มาแก้บนในบริเวณ

ถนนคนเดิน มีสินค้าพื้นเมืองของภาคอีสาน งานหัตถกรรม งานศิลปะและงานไอเดียสร้างสรรค์ต่างๆ มาวางจำหน่าย รวมทั้งร้านอาหาร ของกินต่างๆ มากมาย มีเฉพาะวันเสาร์ เริ่มตั้งแต่เวลา 17:00 น.

สวนไทร: เส้นทางศึกษาธรรมชาติวิทยา ตั้งอยู่ด้านหลังคุ้มสี่ฐาน สวนแห่งนี้เป็นพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยากับหอศิลปวัฒนธรรม ก่อสร้างเป็นสะพานเดินลัดเลาะไปใต้อุโมงค์ต้นไม้ ระยะทาง 360 เมตร สูงจากพื้นประมาณ 1 เมตร สามารถใช้เป็นเส้นทางศึกษาธรรมชาติวิทยา

ตลาดต้นตาล แหล่งท่องเที่ยวช้อปปิ้งแนวใหม่สำหรับช่วงเวลาเย็นๆ เปิดทุกวัน ตั้งแต่เวลา 16:00 – 01:00 น. ตลาดต้นตาลเป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนแห่งใหม่ในบรรยากาศสวน บนพื้นที่สีเขียวอันร่มรื่นกว่า 40 ไร่ สะดวกสบายกับพื้นที่จอดรถมากกว่า 1,500 คัน

สวนมิตรภาพขอนแก่น – หนานหนิง สถานที่พักผ่อนแห่งใหม่ภายในบึงแก่นนคร สัญลักษณ์แสดงสายสัมพันธ์ไทย - จีน ที่มีให้กันมานานกว่า 20 ปี

หอศิลปวัฒนธรรม หอศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่นอาคารรูปทรง “เล่าข้าว” ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของภาคอีสานอันหมายถึงการเก็บออมอาหารการกินไว้อย่างสมบูรณ์ จัดตั้งขึ้นเพื่อการจัดนิทรรศการทางด้านศิลปวัฒนธรรมของหน่วยงานต่าง ๆ เปิดบริการทุกวัน 09:00 – 16:00

พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดแสดงนิทรรศการประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติวิทยานับตั้งแต่การกำเนิดโลกสิ่งมีชีวิต ความหลากหลายทางชีวภาพ โดยผู้เข้าชมสามารถมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเอง ผ่านชิ้นงานทางวิทยาศาสตร์และสื่อประสมที่สามารถโต้ตอบกับผู้เข้าชมได้ โดยเนื้อหาการจัดแสดงเน้นการนำเสนอข้อมูลทรัพยากรสำคัญที่พบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขอนแก่น จัดแสดงเรื่องราวท้องถิ่นอีสานเหนือในทางด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรมพื้นบ้านและชาติพันธุ์วิทยา เป็นพิพิธภัณฑ์ที่มีโบราณวัตถุล้ำค่าของภาคอีสานตอนบนหลายสมัย เช่น สมัยก่อนประวัติศาสตร์ สมัยทวารวดี เวลาทำการ 09:00 – 16:00 หยุดวันจันทร์และวันอังคาร

ตลาดโต้รุ่งรื่นรมย์ ตลาดโต้รุ่งที่ตั้งอยู่บนถนนรื่นรมย์ มีสินค้าจำหน่ายทั้งอาหาร เครื่องดื่มหลากหลายประเภท เสื้อผ้า สินค้าแฟชั่น สินค้าที่ระลึกและสินค้าทำมือของท้องถิ่น เปิดทำการตั้งแต่เวลา 17:00 – 02:00 หยุดทุกวันจันทร์

ศาลเจ้าพ่อมเหศักดิ์ สร้างเมื่อ พ.ศ.2332 โดยพระนครศรีบริรักษ์พร้อมกับการตั้งเมืองขอนแก่น ด้วยความเชื่อว่า เจ้าพ่อมเหศักดิ์ คือ พระอินทร์เทวดาผู้ยิ่งใหญ่ มีอำนาจบารมี คอยปกป้องคุ้มครองบ้านเมืองให้ร่มเย็นเป็นสุข

วัดกลางเมืองเก่า สร้างเมื่อ พ.ศ.2333 โดยพระนครศรีบริรักษ์ ในอดีตใช้ประกอบพิธีถือน้ำพิพัฒน์สัตยาบันของข้าราชการ วัดกลางเมืองเก่า ยังเป็นที่ตั้งของสำนักศาสนศึกษา โรงเรียนปริยัติธรรม คณะสงฆ์จังหวัดขอนแก่น และเป็นที่ตั้งโรงเรียนประชาบาล แห่งแรกในจังหวัดขอนแก่น สำหรับลูกหลานชาวบ้านทั่วไปที่เข้ามารับการศึกษา ปัจจุบัน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดกลาง

วัดหนองแวง พระอารามหลวง สร้างเมื่อ พ.ศ.2332 พระมหาธาตุเจดีย์สูง 9 ชั้น ศูนย์รวมจิตใจของชาวขอนแก่นเป็นสถานที่บรรจุพระบรมสารีริกธาตุและรวบรวมคำภีร์ทางพระพุทธศาสนา บานประตู - หน้าต่างแต่ละชั้นแกะสลักภาพชาดก พุทธประวัติ และเรื่องราวทางศาสนา โดยชั้นที่ 9 เป็นที่ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุอยู่ภายในบุษบก และยังเป็นหอชมทิวทัศน์ตัวเมืองขอนแก่นที่สวยงามอีกด้วย เปิดให้เข้าชมทุกวัน เวลา 07:00 – 17:00 น.

ศาลเจ้าแม่สองนาง ตามประวัตินั้นเป็นพระราชธิดาของพระเจ้าไชยเชษฐาธิราช กษัตริย์แห่งล้านช้าง และเป็นหลานของพระนครศรีบริรักษ์ ผู้พี่ชื่อ เจ้านางคำหมื่น ผู้น้องชื่อ เจ้านางคำแสน

อนุสาวรีย์พระนครศรีบริรักษ์ (ท้าวเพี้ยเมืองแพน) สร้างเมื่อ พ.ศ.2525 เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่พระนครศรีบริรักษ์ ผู้สร้างเมืองขอนแก่น

วัดธาตุ พระอารามหลวง สร้างเมื่อ พ.ศ.2332 โดยพระนครศรีบริรักษ์พร้อมกับการตั้งเมืองขอนแก่น เป็นที่ประดิษฐานหลวงพ่อบุญเหลือ พระพุทธรูปคู่เมืองขอนแก่น

วัดเสาดิเรก สร้างเมื่อ พ.ศ. 2551 เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นระหว่างไทยกับเวียดนาม ภายในประดิษฐานองค์พระโพธิสัตว์กวนอิมร้อยมือพันตาซึ่งอัญเชิญมาจากกรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม

เจ้าแม่กวนอิม สร้างเมื่อ พ.ศ.2545 โดยสมาคมปึงเถ่ากง - มา ขอนแก่น ตั้งอยู่ในสวนหนานหนิง (สวนมิตรภาพไทย-จีน) องค์เจ้าแม่กวนอิมแกะสลักด้วยหินสีเหลืองทรายทอง

ศาลเจ้าปึงเถ่า กง-ม่า และศาลเจ้าปู่ครูเย็น สร้างเมื่อ พ.ศ.2504 ภายในศาลประดิษฐานองค์ปึงเถ่า กง-ม่า องค์เจ้าแม่ทับทิมและองค์เทพเจ้าไฉ่ซิงเอี้ย (เทพเจ้าแห่งโชคลาภ) องค์เทพเจ้าฟ้าดิน และองค์ตั้งจูเอี้ย

6.6 อุตสาหกรรม

ข้อมูลโรงงานอุตสาหกรรมได้รับอนุญาตให้ประกอบการในพื้นที่ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยสรุป มีจำนวนโรงงาน 66 โรงงาน มีเงินทุน 4,544,279,410.00 บาท แรงงานรวม 2,296 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2567)

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

โครงการส่งเสริมอาชีพประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประกอบการ	ชุมชน	เบอร์โทร.
1	ของดีศรีฐาน 4	แหวนม, แฉ่วบอง	นางทองสุข ล่ามแขก	ศรีฐาน 4	063-0019862, 082-0673261
2	ขนมดอกจอกเมือง หมอแคน	ขนมดอกจอก	นางวัลลีย์ ธนะเสน	โนนทัน 1	080-4139938, 084-0348287
3	วิสาหกิจชุมชนไข่ เค็มหอมแม่สมศรี	ไข่เค็มหอม น้ำพริก (น้ำพริกเผา,น้ำพริกนรก, น้ำพริกสวรรค์,ปลาแร่บอง ,น้ำพริกกุ้งเสียบ,น้ำพริก ตาแดง,น้ำพริกมะขาม, น้ำพริกกากหมู,น้ำพริกไข่ เค็ม)	สมศรี รัตนบุตร	โนนชัย 2	084-7986823, 082-3116969
4	กลุ่มผลิตไม้กวาด ชุมชนโนนชัย 1	ไม้กวาดดอกหญ้า, ไม้กวาดพลาสติก	นางพรรณนา อรรคชาติ	โนนชัย 1	080-1855502, 063-8360092
5	แม่บ้านศรีฐาน 3	สบู่สมุนไพร,ข้าวหมาก	นางปริยาภรณ์ บัวขาว	ศรีฐาน 3	081-7170453
6	กลุ่มทอผ้าและแปรรูป ผ้าแม่กฤษณา	ผลิตภัณฑ์จากผ้าขาวม้า และเศษผ้าอื่นๆ	นางกฤษณา ตระการไทย	หลังศูนย์ราชการ 1	087-4359500
7	กลุ่มอาชีพ โพนธัมภ์ทอง	ขนมเบเกอรี่,ของใช้ใน ครัวเรือน,กีฟช้อป	นางสุนี สุวะนาม	โพนธัมภ์ทอง	081-9742912, 081-8720022
8	ขนมทองม้วน	ขนมทองม้วน	นางดารารพร รัตนประสิทธิ์	โนนทัน 1	089-4170114
9	แปรรูปผลิตภัณฑ์ ผ้าร่มเย็น	ของใช้-ของที่ระลึก,เสื้อผ้า แปรรูปจากผ้า	นางกาญจนา สมบูรณ์	ชุมชนศรีจันทร์	081-7392532
10	ร้านกินเส้น	ผัดไทย,ผัดซีอิ้ว,ผัดเส้น ต่างๆ	นางสาวมะลิ เนียมจักโคน	ศรีฐาน1	098-5017484
11	สมคิตน้ำปลาหวาน	มะม่วงน้ำปลาหวาน,กะปิ น้ำปลาหวาน, สลัดผัก ผลไม้	นางสมคิต นามิสา	โนนหนองวัด 3	089-6212916
12	ตะกร้าสานโนน หนองวัด 4	ตะกร้าสานเส้นพลาสติก	นางมณีจันทร์ วงศ์โพธิ์สาร	โนนหนองวัด 4	094-2751085

เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567]

ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประสานงาน	ชุมชน	เบอร์โทร.
13	แม่พิศเพลินทร์	ปลาทุ, น้ำพริก, น้ำส้ม, สลละ, ลำไย, ชาต่างๆ, ผักทอด เห็ดทอดโรนํ้ามัน	นางพินิจนันท์ ภูพิติพงศ์	เทศโนภาค	080-2976958
14	กบกะอืดผ้าฝ้าย	เสื้อผ้าฝ้าย	นายศาสวัฒน์ โทธิรุกษ์	โนนทัน 1	080-4021244
15	ผลิตภัณฑ์แปรรูป ผ้าคณศนุช	ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากผ้า	นางสุภาภัก มาศปริยาภรณ์	เจ้าพ่อขุนภักดี	089-6234539
16	แมคคาเดเมียตรา ยอดดอย	แมคคาเดเมียอบ, น้ำมัน แมคคาเดเมีย, อโวคาโด, พีชผักเมืองหนาว	นายนิพนธ์ สุโพธิ์	มิตรสัมพันธ์ 2	081-0619956
17	ร้านแม่หนูจำหน่าย ของฝาก	ปลาต้ม, ขนมหน้าเข้า, เครื่องต้ม, ผลิตภัณฑ์แปร รูปกล้วย ผือก มัน จำหน่ายทั้งปลีกและส่ง	นางบุญมี กลิ่นจำปี	บะขาม	083-1511085, 085-6479697
18	สมุนไพรมานัญเย็น	น้ำเอ็นไซม์, น้ำยา อเนกประสงค์	นางบานเย็น ภูหนองโอง	หนองใหญ่ 3	082-3055529
19	ร้านนิศราภรณ์ (กลุ่มวิสาหกิจ ชุมชนสมุนไพรมือ สุขภาพสบู่กลิ่นไทย, รินราตากลิ้นไทย)	สบู่สมุนไพรมันนวดตัว สมุนไพรมือ	นางวรินทร์ธร ธนาโชคจรัสพงษ์	สามเหลี่ยม 4	086-8504916
20	ร้านคิวพรน้ำ สมุนไพรมือ	น้ำสมุนไพรมือ, ถั่วคั่ว, อโวคา โด, เม็ดมะม่วง, ผลไม้สด, ข้าวเกรียบปลา, ข้าวแต่น	นางนิตา ธารณกุล	บ้านตมน้อย	083-1483759
21	ร้านแม่เต้ตาม	งานฝีมือ, งานถักโครเชต์, กระเป่า, ผ้ากันเปื้อน, เสื้อ, หมวกผ้า, ผ้าเช็ดหน้า ปลอกหมอน	นางพีระพรรณ พงศ์ทวีพร	โนนทัน 2	089-6215819
22	สุริยาผักสด	ผลผลิตทางการเกษตร	วลัยพรรณ ไม้ชา	บขส.	085-7413462
23	ผ้ามัดย้อม	ผ้ามัดย้อม	สุภาพรรณ หายยะ	กศน.	093-5255955
24	ร้านหยก เครื่องประดับ (Jade of Luck)	หยก, เครื่องประดับ	น.ส.ณธษา กัญจน์เกล้า	หนองใหญ่ 2	095-2235837, 082-4461629

เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567]

ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประสานงาน	ชุมชน	เบอร์โทร.
25	ไร้อุขสาบาย	ชามะเขือพวง, ผงกล้วย น้ำว่าดียบ	น.ส.วรรณภา อัฐรัตน์	หนองใหญ่ 2	085-0120299
26	ถ้วยเตี้ยหลอด No.1	ถ้วยเตี้ยหลอด	นายนพดล ศิริสวัสดิ์	โนนทัน 3	089-7118042
27	ช่อมรองเท้าชุมชน โพธิ์บัลลังก์ทอง	ช่อมรองเท้า	นายพงศ์พันธุ์ พงษ์สระพัง	โพธิ์บัลลังก์ทอง	089-2792010
28	Handy Mandy	ผลิตภัณฑ์จากผ้า, เกษตร , เบเกอร์รี่	น.ส.นรภมล กมลศุภธรรม	โพธิ์บัลลังก์ทอง	062-1614422
29	น้ำผักสมุนไพรปั่น	น้ำสมุนไพร	น.ส.จกมล พารา	พระนครศรี บริรักษ์	089-7708500
30	ข้าวเหนียวปิ้ง 3 สี แฟนซี	ข้าวเหนียวปิ้งแฟนซี	นายศุภชัย ว่องไว	หนองแวงตราชู 2	
31	กาแฟแมรี่วัลย์	กาแฟ, คอลลาเจน, เย็บผ้า , เป้	นางธีรวัลย์ ไชยพิลา	โนนหนองวัด 4	095-1694445
32	สตรอเบอร์รี่โยเกิร์ต	สตรอเบอร์รี่โยเกิร์ต	นายณัฐเศรษฐ์ วัฒนาโชติจรัส	บขส.	089-7134128
33	ผักปลอดสาร (คนพิการ)	ต้นอ่อนทานตะวัน, กล่อง เหรียญโปรยทาน, ดินปลูก ผัก, พวงกุญแจ, พวงมาลัย ดาวเรือง, แจกันดอกบัว	นางสาวกฤษณา ภูพลผัน หัวหน้างานส่งเสริม สุขภาพ	-	087-4919798
34	บ้านไร่วังอีเมียง	ไส้กรอก - เครื่องดื่ม หมูปิ้ง	นางสาวจิตาภร ศรีเรือง	บ้านตุม	093-4762558
35	ลูกชิ้นทอดชุมชน หนองแวงตราชู 3	ลูกชิ้นทอด	นายสุทิน มะริด	หนองแวงตราชู 3	082-3024589
36	จอมยุทธขนมจีน	ขนมจีน	ลูกชายนางดาราวพร รัตน์ประสิทธิ์	โนนทัน 1	089-4170114
37	แม่แดงขนมไทย	ขนมไทย	คุณวรรณมา ทิมังกูร	-	089-8417633
38	พรมเช็ดเท้าชุมชน การเคหะ	พรมเช็ดเท้า	นางสาวอุรา ปราภมมนตรี	การเคหะ	086-3347367
39	แหนมแม่ทองเพชร	แหนมหมู, ไส้กรอก	นางทองเพชร แก้วสุพรรณ	โนนทัน 1	089-4164160

ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประสานงาน	ชุมชน	เบอร์โทร.
40	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ทุ่งเศรษฐี (เย็บ กระเป๋า)	กระเป๋า รองเท้า สานจาก วัสดุเหลือใช้	นายณัฐวุฒิ ศรีอาจ	ทุ่งเศรษฐี	084-1154107
41	อู๊ดอู๊ดหมูปิ้ง	หมูปิ้ง,แซนวิส	นายปรีชา สันหนองเมือง	ดอนหญ้านาง 2	087-6254994
42	ปลาร้าบอง	ปลาร้าบอง	นางบุญवास สอนวงษ์	หลังศูนย์ราชการ 1	087-3746203, 043-236659
43	หินมงคลจิตอาสา	หินมงคล	นางสาวกมลพรรณ ราชสมบัติ	วัดป่าอศุขาราม	061-9387992
44	งานฝีมือศิริมงคล	งานฝีมือผลิตจากผ้าไหม พรม	นางสมใจ คงชีวินรุ่งเรือง	ศิริมงคล	084-6244449
45	ประดิษฐ์ ดอกไม้จันทร์	ดอกไม้จันทร์	นายเกริก ศรีบุญเรือง	หนองใหญ่ 1	081-9942514
46	ตระกร้าพลาสติก/ ส้อมปลา ผักปลอด สาร	ตระกร้าพลาสติก/ส้อมปลา ผักปลอดสาร	นายจิตติ เชิดชู	เทพารักษ์ 5	084-5180342
47	ใบบัวการคำ	จำหน่ายสินค้าเกษตรแปรรูป อาหาร เครื่องดื่ม สมุนไพร เครื่องสำอาง	นางสาวประภาพร ฉลวยแสง	โนนหนองวัด 2	065-3459518
48	น้ำสมุนไพร	น้ำสมุนไพร	นางสาวมะลิวัลย์ เรืองจรัส	โนนทัน 9	097-3142854
49	ขนมนางเล็ด สมุนไพร	ขนมนางเล็ดสมุนไพร	นางกัญญาณัฐ นครแก้ว	นาคะประเวศน์	086-8509191
50	ทอผ้าขาวม้า	ผ้าขาวม้า	นางบัวบานชื่น เหล่าชัย	หนองแวงตราขู 4	090-0280741
51	เหรียญโปรยทาน	เหรียญโปรยทาน	นางสาวบุรยา ดีแก้ว	โนนชัย3	094-2898544
52	เมี่ยงคำอินดี้	เมี่ยงคำ	-	-	089-7118115
53	น้ำเงี้ยว	แตงโมปั่น มะพร้าวปั่น	น.ส.ปิยนุช นิมวิมล	คุ้มหนองคู	099-3852852
54	แชลมนอนซาซิมิ	ปลาแชลมนอน	นายอดิพงษ์ ปัทม	คุ้มหนองคู	088-0351115
55	All day a cocoa	ชา,กาแฟ,โกโก้	นายสุวิทย์ นิลยง	-	081-8643835
56	ขนมไทยสุภาพรณ	ขนมไทย	นายชรรค์ชัย หารคำตันชัย	โนนทัน	092-9125267

ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประกอบการ	ชุมชน	เบอร์โทร.
57	น้ำสมุนไพร แม่เหล็กชัย	น้ำมะพร้าว,น้ำอ้อย,น้ำ กระเจี๊ยบ	นางนงลักษณ์ พลอยเหลี่ยม	หนองแวงเมือง เก่า 3	083-4562885
58	หมี่กะทิเห็ดมวอย	หมี่กะทิ	น.ส.สุติเยศ แซ่โล้ว	มิตรสัมพันธ์ 2	095-6188161
59	ข้าวต้มมัดหมู ขนม ไทย	ข้าวต้มมัดหมู,ข้าวต้ม กล้วย,ข้าวต้มผัด,ขนม เทียน	น.ส.นันทิดา อรัญโชติ	ศรีฐาน 1	083-3414089
60	ไส้กรอกยักษ์	ไส้กรอก	นายชัยวุธ หลานวงศ์	โนนทัน 8	095-3386544

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2567)

6.8 แรงงาน

ประชากรและกำลังแรงงาน

จากผลการสำรวจภาวะการมีงานทำในปี 2564 พบว่า จังหวัดขอนแก่นมีประชากรผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1,458,570 คน เป็นผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน 907,015 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 ของผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยแบ่งเป็นผู้มีงานทำ จำนวน 882,229 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ผู้ว่างงาน จำนวน 19,147 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ของผู้อยู่ในกำลังแรงงาน และผู้ที่รอฤดูกาล จำนวน 5,638 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ส่วนที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 551,556 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ของผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น กลุ่มทำงานบ้าน จำนวน 94,144 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 กลุ่มเรียนหนังสือ จำนวน 196,670 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอื่น ๆ จำนวน 260,742 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ของผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป (แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่นฉบับทบทวน, 2566)

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัด 19 แห่ง มัสยิด 2 แห่ง ศาลเจ้า 27 แห่ง และโบสถ์คริสต์ 11 แห่ง ดังนี้

วัด	โบสถ์คริสต์	มัสยิด	ศาลเจ้า
1. วัดหนองแวง พระอารามหลวง	1. คริสตจักรบ้านสามเหลี่ยม	1. มัสยิดกลางประจำจังหวัดขอนแก่น	1. ศาลเจ้าปึงเถ่ากง-ม่า
2. วัดธาตุ พระอารามหลวง	2. คริสตจักรร่มเกล้าขอนแก่น	2. มัสยิดนุรูลฮิตายะฮ์ (คุ้มหนองคู)	2. ศาลเจ้าแม่กวนอิมพันมือ
3. วัดศรีจันทร์ พระอารามหลวง	3. คริสตจักรฮักขอนแก่น		3. ศาลเจ้าเปี้ยเซียนโจวซือ
4. วัดป่าวิเวกธรรม	4. คริสตจักรฮักอิสราภาพขอนแก่น		4. ศาลเจ้าตัวเหล่าเอี้ยะ (เจ้าพ่อเสือ)
5. วัดนันทิการาม	5. คริสตจักรจีนขอนแก่น		5. ศาลเจ้าไต้ฮงกง
6. วัดโนนชัยวาราม	6. คริสตจักรซาโลมขอนแก่น		6. ศาลเจ้าฮกเซียนตั้ง (โรงเจ)
7. วัดศรีนวล	7. คริสตจักรประทีปขอนแก่น		7. ศาลเจ้าปู่เพลิง
8. วัดมรรคสำราญ	8. คริสตจักรสันติภาพขอนแก่น		8. ศาลเจ้าพ่อเกษม
9. วัดตราขุวาราม	9. คริสตจักรความหวังขอนแก่น		9. ศาลเจ้าพ่อทองสุข
10. วัดพัฒนาราม	10. คริสตจักรพันธกิจขอนแก่น		10. ศาลเจ้าพ่อหมื่นเตา
11. วัดป่าศิริวันวาราม	11. คริสตจักรน้ำพระทัยขอนแก่น		11. ศาลเจ้าแม่ศรีมาลา
12. วัดโพธิ์โนนทัน			12. ศาลญาพ่อเชียงแก้ว
13. วัดป่าชัยวัน			13. ศาลเจ้าพ่อหนองไผ่ล้อม
14. วัดศรีธาตุ บ้านตูม			14. ศาลเจ้าปู่ตาเทพสัมฤทธิ์ (ปู่ตาบะขาม)
15. วัดกลาง			15. ศาลเจ้าพ่อขุนภักดี
16. วัดศรีสว่างโนนทัน			16. ศาลเจ้าพ่อขุนพิทักษ์ศักดิ์ตาเดช
17. วัดจอมศรี			17. ศาลเจ้าพ่อหนองสะแบง
18. วัดป่าอศุลยาราม			18. ศาลเจ้าปู่ตาญาครูเย็น
19. วัดป่าเทพนิมิตวาราม			19. ศาลเจ้าพ่อมเหศักดิ์
			20. ศาลบือบ้าน
			21. ศาลเจ้าปู่ครูเย็น
			22. ศาลเจ้าปู่แก้ว
			23. ศาลเจ้าแม่สองนาง
			24. ศาลเจ้าปู่แสง
			25. ศาลเจ้าปู่ญาครูจัด
			26. ศาลเจ้าพ่อมอดินแดง
			27. ศาลเจ้าปู่ประจักษ์ (หนองบอน)

ที่มา : สำนักการศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2567)

7.2 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่นคือ สิ่งที่บรรพบุรุษ ได้สร้างสรรค์ และสืบทอดมาอย่างต่อเนื่องจากอดีตสู่ปัจจุบัน ทำให้คนในท้องถิ่นเกิดความรัก และความภาคภูมิใจ ที่จะร่วมแรงร่วมใจสืบสานต่อไปในอนาคต เช่น โบราณสถาน โบราณวัตถุ สถาปัตยกรรม ประเพณี เป็นต้น ภูมิปัญญาท้องถิ่นจึงมีคุณค่า และมีความสำคัญต่อคนในแต่ละท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของจังหวัดขอนแก่นและอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น แบ่งออกเป็นสาขาต่างๆ ดังนี้

1.1 สาขาเกษตรกรรม

เป็นความสามารถในการผสมผสานองค์ความรู้ ทักษะ และเทคนิคด้านการเกษตรกับเทคโนโลยี โดยการพัฒนาบนพื้นฐานคุณค่าดั้งเดิม ซึ่งคนสามารถพึ่งพาตนเองในภาวะการณ์ต่างๆได้ เช่น การทำปุ๋ยชีวภาพของชุมชนโนนชัย เป็นต้น

1.2 สาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรม

เป็นการรู้จักประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการแปรรูปผลิตผล เพื่อชะลอการนำเข้าตลาด เพื่อแก้ปัญหาด้านการบริโภคอย่างปลอดภัย ประหยัด และเป็นธรรม อันเป็นกระบวนการที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองทางเศรษฐกิจได้ ตลอดทั้งการผลิต และการจำหน่าย ผลิตผลทางหัตถกรรม เช่น

- การทำไข่เค็ม, การทำแจ่วบอง, กลุ่มสานตะกร้า, กลุ่มทอเสื่อ, เฟอร์นิเจอร์กำตาลของชุมชนโนนชัย
- การทำกล้วยฉาบของชุมชนหนองใหญ่ 4
- งานหัตถกรรมศิลปะการต่อผ้าของกลุ่มแม่บ้านชุมชนบ้านหนองใหญ่ 3

1.3 สาขาการแพทย์แผนไทย

เป็นความสามารถในการจัดการป้องกัน และรักษาสุขภาพของคนในชุมชน โดยเน้นให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเอง ทางด้านสุขภาพ และอนามัยได้ เช่น

- สมุนไพรภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนศรีฐาน (ต้นมะเกลือใหญ่ /ต้นโพธิ์ศรี/ ต้นคางคาว สรรพคุณรักษาโรคซางในเด็ก โรคไข้หวัด ฯลฯ)

- สมุนไพรภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนโนนชัย
- การทำน้ำเอนไซม์ และยาหอมสมุนไพรของชุมชนหนองใหญ่
- นวดแผนไทยวัดโพธิ์โนนทัน โดยสมาคมแพทย์แผนไทย วัดโพธิ์โนนทัน จังหวัดขอนแก่น เป็นศูนย์เพื่อดูแล บำบัด ตลอดทั้งส่งเสริม-ฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชน

1.4 สาขาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เป็นความสามารถเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งการอนุรักษ์ การพัฒนา และการใช้ประโยชน์จากคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุล และยั่งยืน เช่น

- บึงหนองใหญ่ ตั้งอยู่ในชุมชนหนองใหญ่ 3 เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายของชุมชนหนองใหญ่ ซึ่งในอดีตเป็นบ่อน้ำชาวบ้านใช้บริโภค

- บ่อพญานาค (ตาน้ำที่มีน้ำไหลออกมาตลอด ไม่มีแห้ง) ที่ตั้งอยู่บริเวณชุมชนศรีฐาน

1.5 สาขาศิลปกรรม

เป็นความสามารถในการผลิตผลงานทางด้านศิลปะสาขาจิตรกรรม ประติมากรรม นาฏศิลป์ ดนตรี ทัศนศิลป์ คีตศิลป์ การละเล่นพื้นบ้าน และนันทนาการ เช่น

- สิม (โบสถ์) ที่ตั้งอยู่ในบริเวณวัดจอมศรี ชุมชนศรีฐาน

- คูเมือง ที่ตั้งอยู่บริเวณชุมชนศรีฐาน

- องค์เจดีย์ศักดิ์สิทธิ์ ตั้งอยู่ในวัดป่าเทพนิมิต ชุมชนหนองใหญ่ 2 โดยได้อัญเชิญ พระบรมสารีริกธาตุจากประเทศศรีลังกา, พระพุทธรูปเก่าแก่และศักดิ์สิทธิ์อายุหลายร้อยปี, พระอัฐิธาตุของบูรพาจารย์ หลายรูป บรรจุลงในเจดีย์เทพนิมิต

- การแสดงฟ้อนเตี้ยโนนทัน (เตี้ยเดือนห้า) เป็นการรวมตัวที่น่าชื่นชมระหว่างผู้สูงอายุและเยาวชนคนรุ่นใหม่ เสน่ห์ของการศิลปะการรำเตี้ย คือ การรำไปย่อตัวไปด้วย ซึ่งมีมาตั้งแต่บรรพบุรุษที่ควรค่า ในการสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น นับว่าเป็นสิ่งที่ให้ความสนุกสนานครื้นเครง มีหมอแคนเป็นผู้เป่าให้จังหวะ ท่าฟ้อนยิ่งแปลกมากเท่าใดก็จะยิ่งเรียกความสนใจจากคนดู

- วงโปงลางอีสาน ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

- โบสถ์โบราณ ที่มีอายุกว่า 100 ปี ตั้งอยู่ภายในวัดโพธิ์โนนทัน ชุมชนโนนทัน

- พิพิธภัณฑวัดโพธิ์โนนทัน เป็นสถานที่จัดแสดงเครื่องใช้ศิลปวัฒนธรรม ภาพปริศนาธรรม กระดุกไดโนเสาร์พันธุ์กินสัตว์ กระดุกคนโบราณยาวแปดศอก พระพุทธรูปสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น

- บ้านโบราณที่มีอายุร้อยกว่าปี ตั้งอยู่ในชุมชนหนองใหญ่ 1

- บ้านสะสมของโบราณ เป็นการสะสมของเก่า โดยมีนายเกรียงไกร สีนโพธิ์ เป็นเจ้าของบ้าน เช่น หนังสือโบราณอักษรไทน้อย-อักษรตัวธรรม, หีบโบราณ, ถาดถวายเป็นดอกไม้รูปเทียนของขุนนางสมัยโบราณ

- แหล่งโบราณคดีชุมชนโนนชัย ค้นพบชิ้นส่วนกำไรสำริด ภาชนะดินเผาขันกลม วัตถุโบราณ กระดุก แก้ว แหวน เงิน ทอง สมัยโบราณ รวมถึงเครื่องประดับสมัยก่อน

1.6 สาขาภาษาและวรรณกรรม

เป็นความสามารถผลิตผลงานเกี่ยวกับด้านภาษา ทั้งภาษาถิ่น ภาษาโบราณ ภาษาไทย และ การใช้ภาษา ตลอดทั้งด้านวรรณกรรมทุกประเภท เช่น การจัดทำสารานุกรมภาษาถิ่น การปริวรรต หนังสือโบราณ การฟื้นฟูการเรียนการสอนภาษาถิ่นของท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น

1.7 สาขาศาสนา ปรัชญา และประเพณี

เป็นความสามารถประยุกต์ และปรับใช้หลักธรรมคำสอนทางศาสนา ความเชื่อ และประเพณี ดั้งเดิมที่มีคุณค่าให้เหมาะสมต่อการประพฤติปฏิบัติ ให้บังเกิดผลดีต่อบุคคล และสิ่งแวดล้อม เช่น

- ศาลาโพธิสาร 72 ภาพปริศนาธรรม เป็นศูนย์รวมศิลปะภาพวาด-ปูนปั้น ตั้งอยู่ภายในวัดโพธิ์ โนนทัน ชุมชนโนนทัน

- รูปปั้นหลวงปู่ญาครุจัต เป็นศูนย์รวมใจของชาวชุมชนศรีฐาน

- ศาลเจ้าปู่ตาญาครุเย็น เป็นศูนย์รวมใจของชาวบ้านหนองใหญ่ ตั้งอยู่บริเวณชุมชนหนองใหญ่ 1 เดิมชื่อ ป่าตาญาครุโกรธ

- ศาลปู่เพลิง สันนิษฐานว่าก่อตั้งเมื่อประมาณ ปี พ.ศ. 2476-2477 เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ที่คน ในชุมชนโนนชัยมาราบไหว้สักการบูชา ซึ่งทุกวันที่ 14 เมษายน ของทุกปี คนในชุมชนโนนชัยจะร่วมกันจัดพิธี บวงสรวงเพื่อความ เป็นสิริมงคล

2. ภาษาถิ่น

ภาษาถิ่นอีสานของประเทศไทยมีลักษณะใกล้เคียงกับภาษาที่พูดที่ใช้กันในประเทศลาว แต่ภาษา อีสานก็ยังถือว่าเป็นภาษาถิ่นของภาษาไทย ภาษาถิ่นอีสานมีภาษาถิ่นย่อยหลายภาษา ได้แก่ ภาษาที่ชนกลุ่มใหญ่ ในภาคอีสานใช้พูดจากัน ซึ่งใช้สื่อสารอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ของภาคอีสาน หรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น จังหวัดขอนแก่น, จังหวัดสกลนคร, จังหวัดหนองคาย, จังหวัดนครพนม, จังหวัดอุดรธานี, จังหวัดร้อยเอ็ด, จังหวัด เลย, จังหวัดอุบลราชธานี, จังหวัดชัยภูมิ, จังหวัดมหาสารคาม, จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นต้น

อักษรไทยน้อย ที่ปรากฏในภาคอีสานปัจจุบัน มีหลักฐานทั้งที่เป็นศิลาจารึก เอกสารใบลาน และ สมุดข่อย ซึ่งพบกระจายอยู่ตามพื้นที่จังหวัดต่างๆ ในภาคอีสานเกือบทุกจังหวัด มีเอกสารใบลานที่บันทึกด้วย อักษรไทยน้อยอยู่ตามวัดต่างๆ ใน จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัด ร้อยเอ็ด และ จังหวัดยโสธร เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในวัดที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนเก่าแก่ เช่น วัดกุด สิม จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเอกสารใบลานกว่า 1,000 ผูก นอกจากนี้เอกสารใบลานประเภทตำรายา ที่บันทึกด้วย อักษรไทยน้อยซึ่งถือว่าเป็นเอกสารที่มีความสำคัญมาก

สำหรับบันทึกเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมะหรือพระพุทธศาสนา และเขียนด้วยอักษรไทยน้อยหรือตัวลาว เดิม (เป็นอักษรลาวล้านช้างโบราณ มีความแตกต่างกับอักษรลาวในประเทศลาวในปัจจุบันเล็กน้อย) สำหรับ เรื่องราวทางโลก อักษรลาวล้านช้าง (ตัวลาวหรืออักษรไทยน้อย) มีพยัญชนะ 20 เสียง สระเดี่ยว 18 เสียง สระ ประสม 2-3 เสียง บางท้องถิ่นไม่มีเสียงสระเอื้อแต่จะใช้สระเอี้ยแทน ในปัจจุบันนิยมใช้อักษรไทยสำหรับเขียน บันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งในทางโลกและทางธรรม เนื่องจากผู้คนส่วนใหญ่ไม่สามารถอ่านตัวอักษรธรรมและอักษร ลาวออก แต่ความนิยมในการเขียนบันทึกเป็นภาษาถิ่นไม่ค่อยได้รับความนิยมนัก โดยส่วนใหญ่ภาษาเขียนใน ท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยจะใช้อักษรไทยและบันทึกเป็นภาษาไทยกลางเป็นหลักแทน

8. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีแหล่งน้ำ ดังนี้

ชื่อแหล่งน้ำ	พื้นที่ (ไร่)	พื้นที่กักเก็บน้ำ (ลบ.ม.)
1. บึงทุ่งสร้าง	1,600	5,000,000
2. บึงแก่นนคร	603	2,700,000
3. บึงหนองใหญ่	20	78,000
4. บึงหนองแวง	24	76,000
5. บึงหนองยาว	13	17,000
6. บึงหนองบอน	10	37,000
7. หนองสะพัง	1	5,000

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ปี 2567)

8.2 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

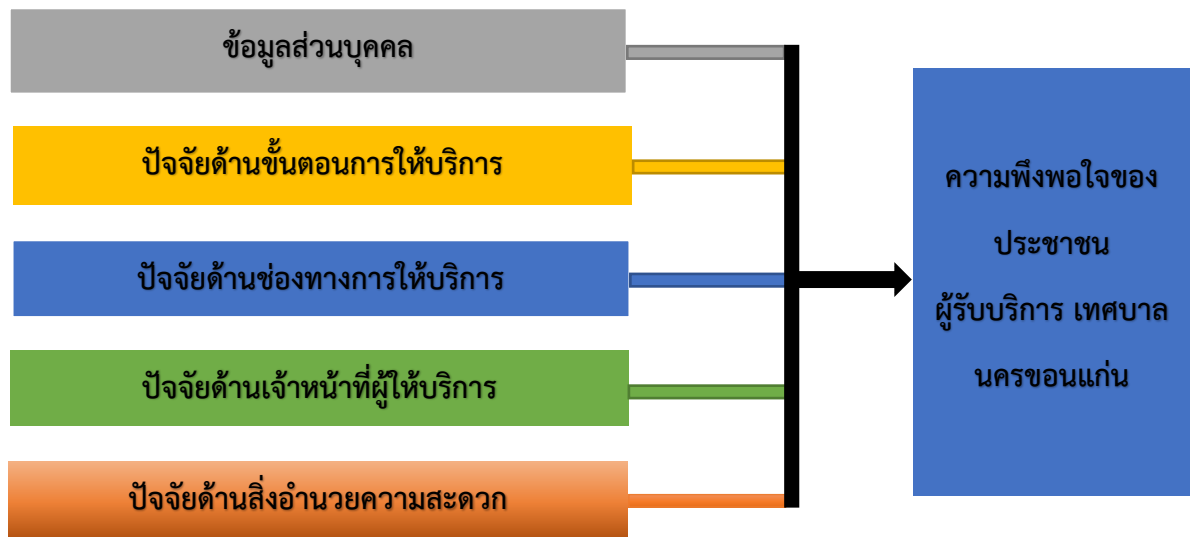
น้ำบาดาล ในพื้นที่ตำบลในเมือง ได้รับอนุญาต จำนวน 48 บ่อ โดยมีการดำเนินกิจกรรมดังนี้

ประเภทกิจกรรม	จำนวนบาดาล (บ่อ)
เกษตรกรรม (เพาะปลูก)	2
ธุรกิจ	10
ธุรกิจ (บริการ)	8
ธุรกิจ (อุตสาหกรรม)	11
อุปโภค	2
อุปโภคหรือบริโภค	15

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลนครขอนแก่น (ม.ป.ป.)

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส
- 4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ

(4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

(5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ซึ่งพบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	กุมภาพันธ์ - กันยายน 2567
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	สิงหาคม - กันยายน 2567
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	ตุลาคม 2567
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ตุลาคม 2567

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากร 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 600 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไม่น้อยกว่าการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการสำรวจเท่านั้น หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

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

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า $e = 0.05$)

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

$$n = 398$$

$$N = 97,460$$

$$e = 0.05$$

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลำดับ	ประเภทของงานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	150
2	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	150
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส	150
4	งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot	150
รวม		600

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2567 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักการคลัง ผู้อำนวยการสำนักการช่าง ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา ผู้อำนวยการสำนักสวัสดิการสังคม ผู้อำนวยการสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธี (1) ให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือ (2) กรณีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการไม่สะดวกหรือไม่พร้อมจะกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จะให้คณะนักวิจัยหรือคณะทีมงานอ่านให้ฟังในลักษณะถาม-ตอบ แล้วคณะนักวิจัยจะกรอกแบบสอบถามให้แทน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน 2567 โดยมีทีมนักศึกษาจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้นปีที่ 2-4 ซึ่งได้ผ่านการศึกษารอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟัง แล้วกรอกแบบสอบถามให้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ โดยการให้คะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด / 2 = พึงพอใจน้อย / 3 = พึงพอใจปานกลาง / 4 = พึงพอใจมาก และ 5 = พึงพอใจมากที่สุด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum) การแปลผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ใช้วิธีการแปลผลค่าเฉลี่ย ของ John W. Best (1977) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	
ไม่เกินร้อยละ 75	5	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	
ไม่เกินร้อยละ 60	2	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัด ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็น ในการสำรวจ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส
- 4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และการทำแบบสำรวจและประเมินความ พึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความ เป็นธรรมชาติของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ และการแต่ง กายของเจ้าหน้าที่
- 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ป้ายข้อความ บอกรูขุมที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 600 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไม่น้อยกว่าการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการสำรวจเท่านั้น

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

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจงานด้านทะเบียนฯ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	38
หญิง	81	54
เพศทางเลือก	12	8
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	5.33
20 – 29 ปี	21	14
30 – 39 ปี	29	19.33
40 – 49 ปี	34	22.67
50 – 59 ปี	37	24.67
60 ปีขึ้นไป	21	14
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0
ประถมศึกษา	33	22
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	17.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	35	23.33
ปวช./ปวส.	30	20
ปริญญาตรี	20	13.34
ปริญญาโทขึ้นไป	6	4
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	18	12
รับจ้างทั่วไป	25	16.67
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	36	24
พนักงานเอกชน	40	26.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	4

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านทะเบียนฯ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	13	8.67
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	7	4.66
เกษียณ	5	3.33
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	4	2.67
น้อยกว่า 10,000	51	34
10,001 – 20,000	62	41.33
20,001 – 30,000	21	14
30,001 – 40,000	6	4
40,001 – 50,000	4	2.67
50,001 บาทขึ้นไป	2	1.33
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
ไม่เคย	58	38.67
เคย	92	61.33
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	81	54
เคย	69	46
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และเพศทางเลือก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี เท่ากับ มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 ระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 และระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12 อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.66 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และเกษียณ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ไม่มีรายได้ เท่ากับ มีรายได้ระหว่าง 40,001- 50,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 และมีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.33

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านทะเบียนฯ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.85	0.58	มากที่สุด	97.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.57	มากที่สุด	96.80
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.86	0.59	มากที่สุด	97.20
รวม	4.85	0.58	มากที่สุด	97.00
ด้านช่องทางให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.81	0.60	มากที่สุด	96.20
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.83	0.59	มากที่สุด	96.60
รวม	4.82	0.60	มากที่สุด	96.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.81	0.58	มากที่สุด	96.20
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.61	มากที่สุด	96.00
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.56	มากที่สุด	96.20
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.80	0.57	มากที่สุด	96.00
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.83	0.55	มากที่สุด	96.60
รวม	4.81	0.57	มากที่สุด	96.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.79	0.56	มากที่สุด	95.80
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.58	มากที่สุด	96.00
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.82	0.56	มากที่สุด	96.40
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.55	มากที่สุด	97.20
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.82	0.58	มากที่สุด	96.40
รวม	4.82	0.57	มากที่สุด	96.36
รวมความพึงพอใจด้านทะเบียนฯ	4.82	0.58	มากที่สุด	96.49

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 และความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เท่ากับ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ เท่ากับ ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.49

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (3)



ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (4)



ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (5)



ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (6)



ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (7)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (8)



ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (10)



4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	85	56.67
หญิง	58	38.67
เพศทางเลือก	7	4.66
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 29 ปี	6	4
30 – 39 ปี	37	24.67
40 – 49 ปี	47	31.33
50 – 59 ปี	52	34.67
60 ปีขึ้นไป	8	5.33
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0
ประถมศึกษา	12	8
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	20.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย	35	23.33
ปวช./ปวส.	37	24.67
ปริญญาตรี	27	18
ปริญญาโทขึ้นไป	8	5.33
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	38	25.33
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	47	31.33
พนักงานเอกชน	35	23.33

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	4.67
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	17	11.33
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	4	2.67
เกษียณ	2	1.34
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	0	0
น้อยกว่า 10,000	0	0
10,001 – 20,000	86	57.34
20,001 – 30,000	29	19.33
30,001 – 40,000	20	13.33
40,001 – 50,000	11	7.33
50,001 บาทขึ้นไป	4	2.67
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
ไม่เคย	44	29.33
เคย	106	70.67
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	72	48
เคย	78	52
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 และเพศทางเลือก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 มีอายุระหว่าง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 และมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปวช./ปวส. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 และเกษียณ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.34 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 มีรายได้ระหว่าง 40,001- 50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และมีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.67

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52

ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (11)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (12)



ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.80	0.58	มากที่สุด	96.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.60	มากที่สุด	96.40
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.81	0.60	มากที่สุด	96.20
รวม	4.81	0.59	มากที่สุด	96.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.84	0.61	มากที่สุด	96.80
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.83	0.58	มากที่สุด	96.60
รวม	4.84	0.60	มากที่สุด	96.70
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.82	0.59	มากที่สุด	96.40
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.58	มากที่สุด	96.20
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.81	0.59	มากที่สุด	96.20
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.84	0.60	มากที่สุด	96.80
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.91	0.59	มากที่สุด	98.20
รวม	4.84	0.59	มากที่สุด	96.76
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.82	0.58	มากที่สุด	96.40
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.84	0.62	มากที่สุด	96.80
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.85	0.58	มากที่สุด	97.00
14. ป้ายข้อความ บอจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.61	มากที่สุด	95.40
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.80	0.59	มากที่สุด	96.00
รวม	4.82	0.60	มากที่สุด	96.32
รวมความพึงพอใจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	0.59	มากที่สุด	96.50

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.50

ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (13)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (15)



ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (17)



ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (19)



ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (20)



4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้ เดือดร้อน/ด้อยโอกาส

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	37.33
หญิง	79	52.67
เพศทางเลือก	15	10
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 29 ปี	4	2.66
30 – 39 ปี	28	18.67
40 – 49 ปี	36	24
50 – 59 ปี	42	28
60 ปีขึ้นไป	40	26.67
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4	2.67
ประถมศึกษา	102	68
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	15.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	15	10
ปวช./ปวส.	6	4
ปริญญาตรี	0	0
ปริญญาโทขึ้นไป	0	0
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	87	58
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	24	16
พนักงานเอกชน	8	5.33
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	7	4.67
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	16	10.67
เกษียณ	8	5.33
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	14	9.33
น้อยกว่า 10,000	132	88
10,001 – 20,000	4	2.67
20,001 – 30,000	0	0
30,001 – 40,000	0	0
40,001 – 50,000	0	0
50,001 บาทขึ้นไป	0	0
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
ไม่เคย	31	20.67
เคย	119	79.33
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	74	49.33
เคย	76	50.67
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.67 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 และเพศทางเลือก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 อาชีพพนักงานเอกชน เท่ากับเกษียณ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 และอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาคือ ไม่มีรายได้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 79.33

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67

ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (21)



ภาพที่ 4.22 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (22)



ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.86	0.61	มากที่สุด	97.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.60	มากที่สุด	97.00
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	4.86	0.58	มากที่สุด	97.20
รวม	4.86	0.60	มากที่สุด	97.13
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.82	0.59	มากที่สุด	96.40
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.84	0.60	มากที่สุด	96.80
รวม	4.83	0.60	มากที่สุด	96.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.85	0.59	มากที่สุด	97.00
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.58	มาก	97.20
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.87	0.57	มากที่สุด	97.40
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.86	0.60	มากที่สุด	97.20
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.85	0.58	มากที่สุด	97.00
รวม	4.86	0.58	มากที่สุด	97.16
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.80	0.60	มากที่สุด	96.00
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.61	มากที่สุด	96.20
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.80	0.59	มากที่สุด	96.00
14. ป้ายข้อความ บอจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.61	มากที่สุด	97.00
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.83	0.62	มากที่สุด	96.60
รวม	4.82	0.61	มากที่สุด	96.36
รวมความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ	4.84	0.60	มากที่สุด	96.81

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาสของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก เท่ากับ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ เท่ากับการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 ตามลำดับ

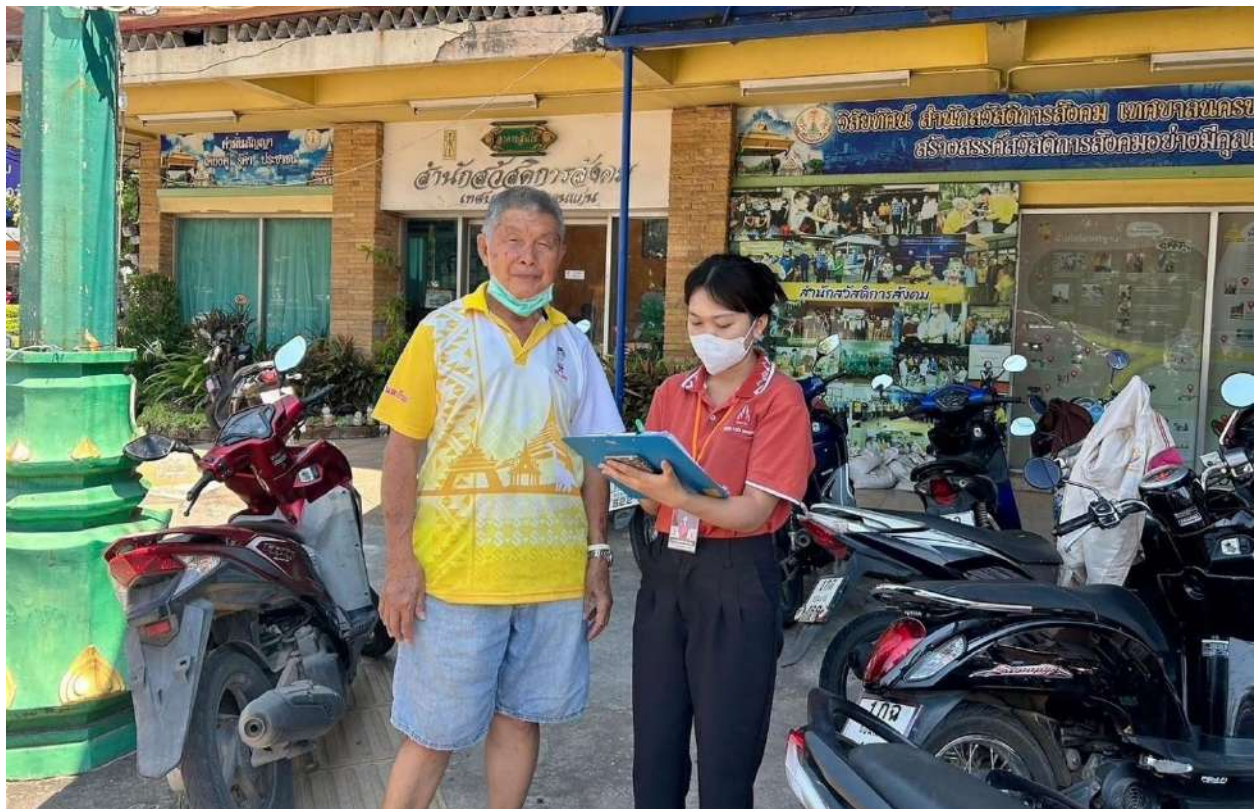
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เท่ากับความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.81

ภาพที่ 4.23 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (23)



ภาพที่ 4.24 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (24)



ภาพที่ 4.25 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (25)



ภาพที่ 4.26 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (26)



ภาพที่ 4.27 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (27)



ภาพที่ 4.28 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (28)



ภาพที่ 4.29 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (29)



ภาพที่ 4.30 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (30)



4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	67	44.67
หญิง	72	48
เพศทางเลือก	11	7.33
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	4
20 – 29 ปี	28	18.67
30 – 39 ปี	40	26.67
40 – 49 ปี	38	25.33
50 – 59 ปี	26	17.33
60 ปีขึ้นไป	12	8
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0
ประถมศึกษา	14	9.33
มัธยมศึกษาตอนต้น	38	25.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	30
ปวช./ปวส.	27	18
ปริญญาตรี	22	14.67
ปริญญาโทขึ้นไป	4	2.67
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	22	14.67
รับจ้างทั่วไป	17	11.33
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	32	21.33
พนักงานเอกชน	45	30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	4.67

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	14	9.33
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	8	5.33
เกษียณ	5	3.34
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	0	0
น้อยกว่า 10,000	22	14.67
10,001 – 20,000	84	56
20,001 – 30,000	28	18.67
30,001 – 40,000	9	6
40,001 – 50,000	5	3.33
50,001 บาทขึ้นไป	2	1.33
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
ไม่เคย	28	18.67
เคย	122	81.33
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	54	36
เคย	96	64
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 และเพศทางเลือก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ระดับประถมศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 และเกษียณ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6 มีรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และมีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 81.33

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 64

ภาพที่ 4.31 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (31)



ภาพที่ 4.32 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (32)



ตารางที่ 4.8 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.82	0.57	มากที่สุด	96.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.58	มากที่สุด	96.00
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	4.83	0.53	มากที่สุด	96.60
รวม	4.82	0.56	มากที่สุด	96.33
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.85	0.56	มากที่สุด	97.00
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.84	0.58	มากที่สุด	96.80
รวม	4.85	0.57	มากที่สุด	96.90
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.80	0.59	มากที่สุด	96.00
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.58	มากที่สุด	95.80
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.82	0.57	มากที่สุด	96.40
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.81	0.57	มากที่สุด	96.20
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.83	0.58	มากที่สุด	96.60
รวม	4.81	0.58	มากที่สุด	96.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.85	0.55	มากที่สุด	97.00
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.87	0.57	มากที่สุด	97.40
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.86	0.56	มากที่สุด	97.20
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.55	มากที่สุด	96.00
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.85	0.57	มากที่สุด	97.00
รวม	4.85	0.56	มากที่สุด	96.92
รวมความพึงพอใจด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot	4.83	0.57	มากที่สุด	96.59

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot ของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็นธรรมชาติของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 และมีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เท่ากับภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot ของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.59

ภาพที่ 4.33 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (33)



ภาพที่ 4.34 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (34)



ภาพที่ 4.35 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (35)



ภาพที่ 4.36 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (36)



ภาพที่ 4.37 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (37)



ภาพที่ 4.38 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (38)



ภาพที่ 4.39 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (39)



ภาพที่ 4.40 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (40)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส
- 4) งานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ

4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 600 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการสำรวจเท่านั้น

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

ภาพที่ 5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (1)



ภาพที่ 5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (2)



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน การขอมิบัติประจำตัวประชาชน เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.81 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

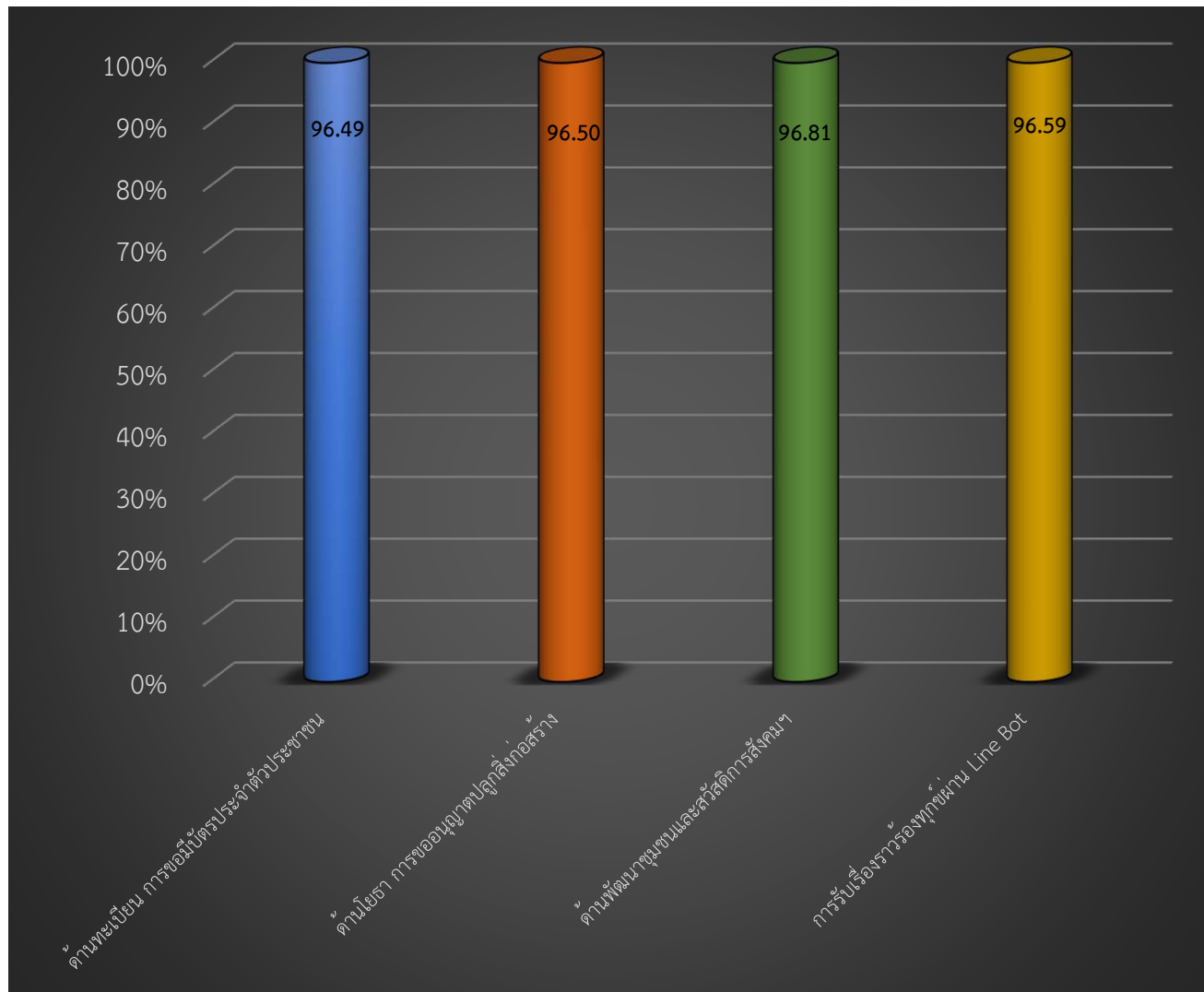
(4) ความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ระดับความพึง พอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
1	ด้านทะเบียน การขอมิบัติประจำตัวประชาชน	4.82	96.49	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	96.50	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส	4.84	96.81	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot	4.83	96.59	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		4.83	96.60	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครขอนแก่น



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.81 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาสของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก เท่ากับ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ เท่ากับการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ ภาพรวม

ความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เท่ากับความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากรายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.2545-2564 โดยสถาบันพระปกเกล้า (2565: 9, 47-49, 192-199, 276-283) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 36.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 94.2 มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงรายี่สิบปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2546 - 2564) พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้า ถนน และประปามากที่สุดในปี พ.ศ.2561 จากนั้นความพึงพอใจทั้งการบริการด้านไฟฟ้าและประปาจึงค่อย ๆ ลดลงในสองปีถัดมาและเพิ่มขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ.2564 ในขณะที่การบริการด้านถนนมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ.2564

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2565: 48) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.5 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.8 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.1 และอันดับห้า โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 77.8

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 - 2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.5 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.8 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.4 และอันดับห้า โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 77.8

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2565: 47) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.0 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 54.4 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 61.7 อันดับสี่ การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.3 และอันดับห้า การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.5

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546-2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.0 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.40 อันดับสาม การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.30 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.50 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.70 (สถาบันพระปกเกล้า, 2565: 276-283)

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2565: 276-283) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2564 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.5 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.8 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.1 และอันดับห้า โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 77.8

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.81 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านอื่นๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot ร้อยละ 96.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 96.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

ภาพที่ 5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (3)



ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (4)



5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น

**โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลนครขอนแก่น แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้
 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)**

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้สร้างที่กันแดด กันฝน บริเวณจุดนั่งคอยรับบริการด้านนอกอาคาร
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เพิ่มจำนวนที่นั่งคอยรับบริการ ทั้งในตัวอาคารและภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการของสำนักสวัสดิการสังคม
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านที่เข้ามาติดต่อในสำนักงานเทศบาลให้ความเห็นถึงจำนวนที่จอดรถที่มีค่อนข้างจำกัด หากเป็นไปได้ควรขยายจุดจอดรถเพิ่มเติม
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้มีการเพิ่มจำนวนวันให้บริการในวันหยุด โดยอาจปรับเวลาให้สั้นลงกว่าวันปกติ เช่น การบริการในช่วง 8.00 – 12.00 น. เป็นต้น
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแนะนำการกรอกรายละเอียดสำหรับผู้ที่ไม่มีความคล่องตัว (เช่น ผู้สูงอายุ) ในการกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเอง
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจพนักงานเทศบาลบางท่านที่ให้บริการอย่างเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ บริการด้วยความสุภาพ และตอบข้อสงสัยได้
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจระบบการรอรับบริการ (คิวรอเข้าบริการ) ของงานทะเบียน ที่จัดลำดับอย่างเป็นธรรม
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เพิ่มจุดให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) โดยอาจเพิ่มจุดให้บริการนอกพื้นที่ของสำนักงานเทศบาล (อย่างเช่นจุดบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ที่ได้เริ่มให้บริการแล้ว) เช่น ในห้างสรรพสินค้า และเปิดทำการในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เพิ่มเติมจำนวนห้องสุขา ตลอดจนป้ายแสดงทางไปห้องสุขาให้ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจุดให้บริการของสำนักทะเบียน
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้ปรับปรุงแบบฟอร์มการให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และลดการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น
- (11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เทศบาลจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากคนในชุมชน
- (12) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เทศบาลประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยอาจเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทนชุมชน และสื่อออนไลน์ และหากเป็นไปได้ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์/จุดประชาสัมพันธ์ตามชุมชนต่าง ๆ อย่างครอบคลุม

(13) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจการให้บริการ Line Bot ของเทศบาล เนื่องจากใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลประชาสัมพันธ์บริการนี้ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย และหากเป็นไปได้ควรมีการลงพื้นที่ชุมชน เพื่อสำรวจและแนะนำการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุ

(14) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอแนะให้มีการแจ้งเตือนผ่านทาง Line Bot เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว

(15) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน สะท้อนความรู้สึกว่าเทศบาลได้นำระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ให้มีความทันสมัยมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ควรจะต้องชี้แจง/ทำความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์การใช้งาน ให้ต่อเนื่อง และครอบคลุมทุกชุมชน

(16) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน สะท้อนความรู้สึกว่า ปัจจุบันการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเทศบาล ทำได้อย่างรวดเร็วเมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชน โดยประชาชนมีข้อเสนอแนะสำคัญ คือ การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเทศบาล จะทำให้ส่งผลถึงการทำงานที่รวดเร็วมากขึ้น กระนั้นก็ตาม ควรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจ/รับรู้แก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้การบริการทำได้สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น

(17) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาล เนื่องจากมีส่วนสำคัญในการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ และข่าวสารจากเทศบาล ดังนั้น ควรเพิ่มเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์ เช่น แอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ TikTok YouTube จะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล ได้มากขึ้น

(18) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอแนะให้เทศบาลเพิ่มโครงการพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน โดยอาจมีปฏิทินการฝึกอบรมต่าง ๆ ในรอบปีประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเขตเทศบาลทราบอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการเพิ่มโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสให้เป็นรูปธรรม

(19) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ

(20) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร” ในการศึกษารั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่น ๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ภาพที่ 5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (5)



ภาพที่ 5.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (6)



ภาพที่ 5.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (7)



ภาพที่ 5.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (8)



ภาพที่ 5.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (9)



ภาพที่ 5.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (10)



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.ป.ป). *การติดตามประเมินผล* (ออนไลน์). http://www.dla.go.th/work/e_book/eb3/eb140751/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%206.doc
- โกวิทย์ พวงงาม. (2554). *การปกครองท้องถิ่น: ว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- คิสิณ กุสลาณภาพ และสุรเชษฐ์ ชีระมณี. (2526). *สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จรรยา สุภาพ. (2531). *สารานุกรมรัฐศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิฆเนศพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- เดโช สนวนานนท์. (2545). *พจนานุกรมศัพท์การเมือง*. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.
- ตระกุล มีชัย. (2538). *การกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ: บริษัทสุขุมแลบุตร จำกัด.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2535). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2542). *100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). *การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรนภา เตียสุทธิกุล, พัฒนา พรหมณีจันนทร์ศรีเกตุ, นาวิณ มีนะกรรณ และสุวณี พงษ์วารินศาสตร์. (2561). การวัดเจตคติในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 8(2), 215 – 225.
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี อนุมานราชชน. (2543). *การบริหารโครงการ*. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). *แนวคิดทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์ จำกัด.
- วรรณา ประยุกต์วงศ์. (2559). *การประกอบการสังคมบนฐานคิดพุทธเศรษฐศาสตร์: กรณีศึกษากลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี*. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติของนักเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 10. เชียงใหม่: โรงแรมดวงตะวัน เชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยากร เชียงกูล. (2543). *อธิบายศัพท์การเมืองการปกครองสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2566). *รายงานประจำปี 2566*. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2567). *โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). *ผลึกความคิด...การบริหารจัดการที่ดีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย* (ออนไลน์).
https://www.kpi.ac.th/media/pdf/research/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B9%8A%E0%B8%9F_2_f438dc7ff413738d46107b352c0c1610.pdf
- ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล (บรรณาธิการ). (2545). *การปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารธุรกิจ.
- ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ. (2561). *ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐ* (ออนไลน์). สืบค้นจาก
<https://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=1&mn=3>
- สถาบันพระปกเกล้า. (2565). *ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.2564 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.2545-2564* (ออนไลน์). https://www.kpi-lib.com/flippdf/kpiebook65025/kpiebook65025.html?fbclid=IwAR3-B0m1tN_oDH9gR6XBps7au160tVDVsz2CUJQFHNmcm%20%E2%80%A6
- สมพิศ สุขแสน. (2547). *เอกสารประกอบการบรรยายฝึกอบรมอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดอุดรธานี*. (หลักสูตร “อาสาสมัครคุมประพฤติกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ”). อุดรธานี: สำนักงานควบคุมความประพฤติ.
- สยาม ดำปรีดา. (2547). *สังคมกับการปกครอง*. กรุงเทพฯ: ไทยรายวัน.
- สันสิทธิ์ ขวลิธธารง. (2546). *หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- สุรัชพงศ์ สิกขาบัณฑิต. (2561). *นโยบายประเทศไทย 4.0: โอกาส อุปสรรค และผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาคอาเซียน* (ออนไลน์). https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=46819&filename=interparliament2
- เสน่ห์ จัยโต. (2530). *การบริหารราชการในภูมิภาค เรื่อง แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนภูมิภาค (เอกสารการสอนชุดวิชา)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496*. <https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTcG4wQzVlek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537*. <https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTdEE2eUJkZ0w4NEZ6SC9sVEVSZi9LZz0%3D>
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2547). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2540). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540*. กรุงเทพฯ: สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

- Bogdanor, V. (1999). *Devolution in the United Kingdom*. London: Oxford University Press.
- Creative Learning. (2021). *What is Good Governance? Creative Learning* (Online). Available from <http://creativelearning.org/blog/2021/10/14/what-is-good-governance>
- Edison, H., Ali N. B., and Torkar, R. (2013). Towards innovation measurement in the software industry. *The Journal of System and Software*, 86(5), 1390-1407.
- European Parliament Research Service. (2016). *EU innovation policy II* (Online). Available from https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/583779/EPRS_IDA%282016%29583779_EN.pdf
- Game, C. and Wilson, D. (2011). *Local Government in the United Kingdom*. London Palgrave Macmillan.

- Grindle, M. S. (2007). *Going Local: Decentralization, Democratization, and the Promise of Good Governance*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- King, C.S., & Stivers, C.M. (1998). Citizens and Administrators Roles and Relationships. In *Government Is Us: Public Administration in Anti-Government Era*. edited by C.S.King & C. Stivers. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lewis, C. W. and Catron, B. L. (1996). Professional Standards and Ethics. In James L. Perry. (ed.). *Handbook of public administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lutalo, M. Kovacevic, R. & Zhao, F. (2022, March 21). “Well-managed knowledge is a boon for pandemic control.” *World Bank Blogs*. <https://blogs.worldbank.org/health/well-managed-knowledge-boon-pandemic-control>
- Manor, J. (1999). *The Political Economy of Democratic Decentralization*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Mikesell, J. (2007). *Fiscal Administrative in Local Government: An Overview*. Washington, D.C.: The World Bank.
- O’Byrne, L., et al. (2014). Social innovation in the public sector: The case of Seoul Metropolitan Government. *Journal of Economic & Social Studies*, 4(1), 53-71.
- OECD. (2012). *Innovation for Development* (online). Available from <https://www.oecd.org/innovation/inno/50586251.pdf>
- OECD. (2023). “More resilient public administrations after COVID-19: Lessons from using the Common Assessment Framework (CAF) 2020.” *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 29, OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/8d10bb06-en>
- Office for Public Services Reform. (2002). *Public Service Reform: Measuring and Understanding Customer Satisfaction* (online). Available from <https://www.ipsos.com/en-uk/public-service-reform-measuring-and-understanding-customer-satisfaction>
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. New York, NY: Plume.

- Peters, B. G., & Pierre, J. (2000). Citizens Versus the New Public Manager: The Problem of Mutual Empowerment. *Administration & Society*, 32(1), 9-28. <https://doi.org/10.1177/00953990022019335>
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship (online). Available from <https://ssrn.com/abstract=1496176>
- Sarasvathy, S. D. (2001). Causation and Effectuation: Toward a Theoretical Shift from Economic Inevitability to Entrepreneurial Contingency. *The Academy of Management Review*, 26(2), 243-263.
- Schumpeter, J. (1984). *The Theory of Economic Development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Špacek, D., Navrátil, M. & Špalková, D. (2023). “New development: Covid 19 and changes in public administration—what do we know to date?” *Public Money & Management*, 43 (8), 862-866. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09540962.2023.2199545>
- Thompson, D. (1985). The Possibility of Administrative Ethics. *Public Administration Review*, 45(5), 555-561.
- Tools4dev. (2023). 10 Reasons Why Monitoring and Evaluation is Important. *Tools4dev*. <https://tools4dev.org/blog/why-monitoring-and-evaluation-is-important/>
- United Nations Development Programme. (2023). *SDG 16.6.2: Understanding satisfaction with public services for more effective, accountable and inclusive public institutions*. <https://www.undp.org/publications/measuring-peace-justice-and-inclusion-sdg-1662-understanding-satisfaction-public-services-more-effective-accountable-and-inclusive>
- Vignieri, V. (2020). “Old Public Administration, New Public Management and Public Governance: shifts in dominant modes of Public Administration.” *Perspective On*. <https://www.vincenzovignieri.com/old-public-administration-new-public-management-and-public-governance-shifts-in-dominant-modes-of-public-administration/>

Wilson, W., & Alfred M. W. (2022). State or Civil Society – What Matters in Fighting COVID-19? A Comparative Analysis of Hong Kong and Singapore. *Journal of Comparative Policy Analysis*, 22(6), 609-626.

Wolfe, R. (1994). Organization innovation: Review, critique and suggested research direction. *Journal of Management Studies*, 31(3), 405-431.

Zarinpoush, F. (2006). *Project Evaluation Tool for Nonprofit Organizations*. Toronto, Ont.: Imagine Canada.

ภาคผนวก
ตัวอย่างแบบสอบถาม



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น
 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
 โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกคางกุล หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ...เทศบาลนครขอนแก่น...อำเภอ...เมืองขอนแก่น...จังหวัด...ขอนแก่น
 วันที่สำรวจ.....
 ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล.....อายุ.....ปี เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....
 ที่อยู่.....

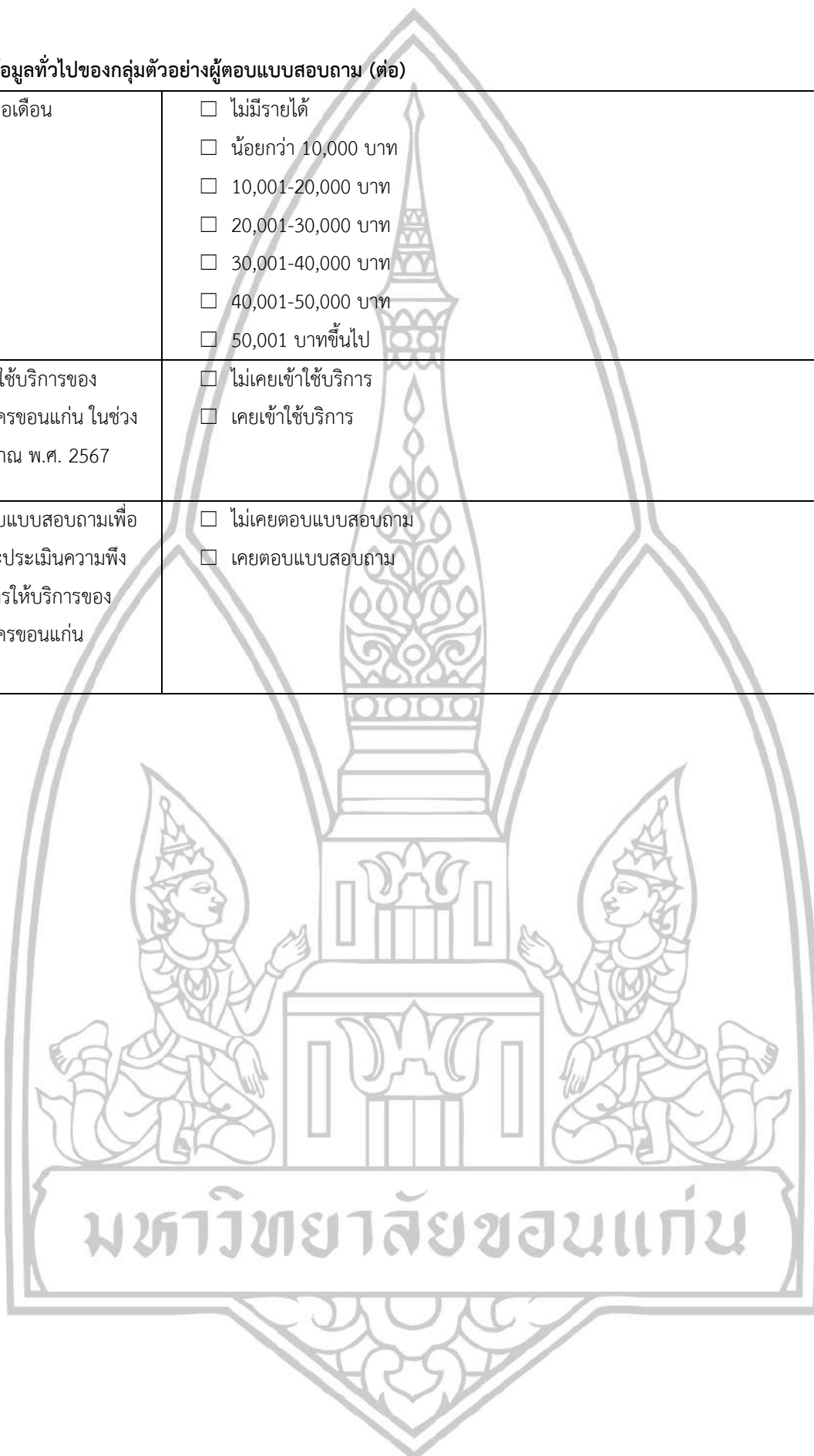
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง <input type="checkbox"/> เพศทางเลือก (LGBTQ)
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 20 - 29 ปี <input type="checkbox"/> 30 - 39 ปี <input type="checkbox"/> 40 - 49 ปี <input type="checkbox"/> 50 - 59 ปี <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าประถมศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย <input type="checkbox"/> ปวช./ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป
4. อาชีพ	<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร <input type="checkbox"/> พนักงานเอกชน <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานราชการ <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พอบ้าน <input type="checkbox"/> เกษียณ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. รายได้ต่อเดือน	<input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้ <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป
6. การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	<input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าใช้บริการ <input type="checkbox"/> เคยเข้าใช้บริการ
7. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น	<input type="checkbox"/> ไม่เคยตอบแบบสอบถาม <input type="checkbox"/> เคยตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 2 รายการประเมินความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ณ จุดรับบริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลนครขอนแก่น	พอใจมาก ที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อย ที่สุด
1. งานด้านทะเบียน (การขอมิบัติประจำตัวประชาชน)					
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น					
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม					
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รศ.ดร. ศิวัช ศรีโกกลางกุล หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลนครขอนแก่น	พอใจมาก ที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อย ที่สุด
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น					
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม					
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส)					
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น					
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลนครขอนแก่น	พอใจมาก ที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อย ที่สุด
4. งานด้านอื่น ๆ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Line Bot สำนักช่าง					
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น					
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
14. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม					

จากข้อ 1 - 15 ในแต่ละด้าน หากท่านตอบ พพอใจน้อย/น้อยที่สุด ในการให้บริการ โปรดระบุสาเหตุ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....