

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

คณะผู้วิจัย

ผศ.ดร.สถาพร เรืองธรรม	ที่ปรึกษา
อ.ดร.วีระกุล ชายผา	ผู้วิจัยหลัก
นายกฤษฎาพร สิ้นชัย	ผู้ช่วยวิจัย

กลุ่มวิจัยนโยบายสาธารณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พฤศจิกายน 2560

คำนำ

เทศบาลนครขอนแก่นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” และมีพันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเมือง จำนวน 4 พันธกิจ และ 10 ยุทธศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพไปจนถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลายมิติ แผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชนภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เทศบาลนครขอนแก่นจึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการนั้นมีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมและตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นเป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้ได้ทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลที่ดีโดยรวม ทั้งต่อเทศบาลนครขอนแก่นเองและประชาชนโดยรวมอีกด้วย

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องของเทศบาลนครขอนแก่นได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนต่อไป

คณะผู้วิจัย

กลุ่มวิจัยนโยบายสาธารณะ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พฤศจิกายน 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2,000 คน และใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น พนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น รวมทั้งสิ้น 20 คน

ผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2560 ต่อประเด็นการดำเนินงานทั้ง 9 ประเด็น ในระดับดีทุกประเด็น และประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 10 ยุทธศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ พึงพอใจมาก ไปจนถึง พึงพอใจมากที่สุด เรียงจากมากไปน้อย โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือยุทธศาสตร์ที่ 2, 3, 1, 8, 5, 6, 4 และ 9 ตามลำดับ ส่วนยุทธศาสตร์ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือยุทธศาสตร์ที่ 7 และ 10 ตามลำดับ

ผลการสนทนากลุ่มพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2560 อยู่ในระดับดีในทุกประเด็นการดำเนินงาน สำหรับผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ทั้ง 10 ยุทธศาสตร์ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งหมด 8 ประเด็นมี 9 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 10 ส่วนยุทธศาสตร์ที่ 3 มีประเด็นที่ 4 และ 5 มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด จากผลการสำรวจ ผลการสนทนากลุ่ม ยุทธศาสตร์ที่ประสบความสำเร็จมากนั้น จะเป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมต่าง ๆ เช่น ประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสานเทศกาลดอกคูนเสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, ประเพณีออกพรรษาใต้ประทีปบูชาพุทธกตัญญู, เป็นต้น รองลงมาเป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต การเป็นอยู่ของประชาชน ความสะอาดของเมืองและชุมชน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือยุทธศาสตร์ที่สามารถดำเนินการให้ออกมาเป็นรูปธรรมได้ ส่วนยุทธศาสตร์ที่ต้องพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อยอด โดยภาพรวมแล้วจะเป็นยุทธศาสตร์ที่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นรูปธรรมได้

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน ผลการดำเนินงาน ยุทธศาสตร์ เทศบาลนครขอนแก่น

สารบัญ

คำนำ	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	6
2.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น.....	7
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล.....	7
2.4 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น.....	11
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	14
3.1 ประเภทของชุมชน และข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	14
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
3.3 ขอบเขตการศึกษา	21
3.4 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	21
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.6 เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	24
3.8 การนำเสนอผลการศึกษา.....	26
3.9 ขั้นตอนการดำเนินงาน	26
บทที่ 4 ผลการสำรวจความคิดเห็น	27
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	27
4.2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม	30
4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	32
4.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจตามยุทธศาสตร์.....	39
4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง.....	41

สารบัญ

บทที่ 5 ผลการสนทนากลุ่ม.....	43
5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ของการสนทนากลุ่ม	43
5.2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ของการสนทนากลุ่ม	45
5.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของการสนทนากลุ่ม	46
5.4 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลต่อผลการดำเนินงาน ในการสนทนากลุ่ม	52
บทที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	57
6.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ	58
6.2 สรุปผลการสนทนากลุ่ม	59
6.3 ข้อเสนอแนะ	60
เอกสารอ้างอิง	62
ภาคผนวก	63
รูปภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล.....	64
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	69
แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง.....	75

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในแต่ละช่วงอายุ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ปี พ.ศ.2559.....	15
ตารางที่ 2 รายชื่อชุมชน จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ในเขตเทศบาล เขต 1	16
ตารางที่ 3 รายชื่อชุมชน จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ในเขตเทศบาล เขต 2	17
ตารางที่ 4 รายชื่อชุมชน จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ในเขตเทศบาล เขต 3	18
ตารางที่ 5 รายชื่อชุมชน จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ในเขตเทศบาล เขต 4	19
ตารางที่ 6 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร	20
ตารางที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	26
ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม	30
ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม	31
ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1.....	32
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2.....	33
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3.....	34
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4.....	34
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5.....	35
ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6.....	36
ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 7.....	36
ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 8.....	37
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 9.....	38
ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 10	38
ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และคะแนนเฉลี่ยของแต่ละยุทธศาสตร์.....	39
ตารางที่ 22 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการสนทนากลุ่ม.....	43
ตารางที่ 24 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ของการสนทนากลุ่ม	45
ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ของการสนทนากลุ่ม.....	46
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ในการสนทนากลุ่ม	47
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการสนทนากลุ่ม	47
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการสนทนากลุ่ม	48
ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการสนทนากลุ่ม	48
ตารางที่ 30 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 ในการสนทนากลุ่ม	49
ตารางที่ 31 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 ในการสนทนากลุ่ม	49
ตารางที่ 32 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 7 ในการสนทนากลุ่ม	50
ตารางที่ 33 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 8 ในการสนทนากลุ่ม	50
ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 9 ในการสนทนากลุ่ม	51
ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 10 ในการสนทนากลุ่ม	51

1.1 หลักการและเหตุผล

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

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

เทศบาลนครขอนแก่นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างแห่งหนึ่ง เป็นเทศบาลนคร 1 ใน 30 แห่งของประเทศ และเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เทศบาลนครขอนแก่นมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 117,746 คน ในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร ซึ่งได้แบ่งเป็นชุมชนย่อยเพื่อการพัฒนาจำนวน 95 ชุมชน (เทศบาลนครขอนแก่น, 2559) เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรคือ “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” และมีพันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเมืองจำนวน 4 พันธกิจ และ 10 ยุทธศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพไปจนถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลายมิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

พันธกิจที่ 1 พัฒนาศักยภาพนครขอนแก่นเพื่อเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนานครขอนแก่นเป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชย์กรรมของภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน

พันธกิจที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมให้เป็นนครที่น่าอยู่ในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบ Logistic ระบบขนส่งมวลชนและโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย

พันธกิจที่ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคมให้เป็นสังคมที่เอื้ออาทรและพร้อมต่อการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City)

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล

ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทหุมิติของการพัฒนา

พันธกิจที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารงานท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 10 พัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

เทศบาลนครขอนแก่นได้นำพันธกิจและยุทธศาสตร์ ทั้ง 4 พันธกิจ และ 10 ยุทธศาสตร์ข้างต้น มาจัดทำเป็นโครงการต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตเทศบาล ทั้งนี้ เทศบาลนครจำเป็นต้องประเมินผลสัมฤทธิ์โครงการ ยุทธศาสตร์ และพันธกิจทั้งหลายนี้ในมิติและตัวชี้วัดต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งของการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐบาลในนานาประเทศทั่วโลกล้วนใช้ระดับความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น (OECD, 2015) ผลการสำรวจความพึงพอใจช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลนครขอนแก่นมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาและกำหนดมาตรฐานการให้และส่งมอบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เทศบาลนครขอนแก่นจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ข้อ 29 ยังกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา และ ข้อ 30 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาได้ ประกอบกับหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่มท 0803.2/ว0600 ลงวันที่ 29 มกราคม 2559 เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น ได้กำหนดแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น ไว้ในแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2560 - 2562 เทศบาลนครขอนแก่นให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม และความพึงพอใจผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยมีมติที่ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น เห็นชอบให้จ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำ “คู่มือติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดตามและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้นำแนวทางที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด ใช้เป็นแนวทางในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2560

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

1.3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) และระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ตามลำดับ โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการสำรวจ ประชากรของการศึกษานี้คือประชาชนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 117,746 คน ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 99 ระยะเวลาคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) รวร้อยละ 3

สำหรับการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

1.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้จากการสำรวจ และความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวแก้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นครั้งนี้มีสองชนิด คือ แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (structured questionnaire) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview protocol)

แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยในการสำรวจ โดยซึ่งสร้างขึ้นและดัดแปลงมาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแต่ละชุดจำแนกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่น ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 10 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน ในการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม

1.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data analysis) ผ่านโปรแกรม Statistics/Data Analysis SE 13.1 หรือ Stata/SE 13.1 เพื่อหาสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และการวิเคราะห์เอกสาร (document analysis) ทั้งการวิเคราะห์แบบภายในกรณี (within-case analysis) และข้ามกรณี (cross-case analysis) เพื่อหาหมวดหมู่ (categories) และแก่นเรื่อง (themes) เกี่ยวกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลักต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น

1.3.4 การนำเสนอผลการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นจะใช้ตารางแสดงค่าสถิติเชิงพรรณนา พร้อมการพรรณนาความ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะให้การพรรณนาความ พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560 ในภาพรวม และตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลนครขอนแก่นกำหนดไว้ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลในการศึกษานี้เก็บรวบรวมในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 2 พฤศจิกายน 2560

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560 ในภาพรวม
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560
3. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเทศบาลนครขอนแก่นได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพันธกิจและยุทธศาสตร์การพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

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

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

2) พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น ตนเอง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติ และควบคุมติดตามนโยบายได้ ดังนั้น ประชาชนในท้องถิ่นย่อมต้องเล็งเห็นประโยชน์ของท้องถิ่นตนเป็นสำคัญ จึงมุ่งพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้าทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3) ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น นโยบายบางอย่างที่รัฐบาลคิดขึ้นและนำไปปฏิบัติทั่วประเทศนั้นอาจตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหนึ่ง แต่อาจไม่จำเป็นหรือไม่เหมาะสมสำหรับประชาชนในอีกท้องถิ่นหนึ่ง ทำให้สูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์และไม่อาจแก้ปัญหาได้ การจัดการปกครองท้องถิ่นซึ่งมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนจะทำให้สามารถรับรู้ความต้องการของประชาชนได้ชัดเจน และสามารถแก้ปัญหาได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากกว่า

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

5) พัฒนาการเมือง การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการพัฒนาการเมือง กล่าวคือการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนและของหน่วยการปกครองท้องถิ่น นำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นผู้บริหารหน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง ซึ่งสามารถพัฒนาไปเป็นผู้นำทางการเมืองระดับประเทศที่มีคุณภาพได้

2.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

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

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

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

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

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

2.3.1 ประเภทของเทศบาล

จำแนกออกเป็น 3 ประเภทตามจำนวนประชากรและรายได้ที่จัดเก็บได้ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เทศบาลตำบล

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

เทศบาลเมือง

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

เทศบาลนคร

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

2.3.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร

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

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

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

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

- 14) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 15) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 16) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
- 17) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 18) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 19) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และ สถานบริการอื่น
- 20) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 21) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 22) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 23) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ เทศบาลนครอาจดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (มาตรา 57) ดังต่อไปนี้

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

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะที่เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้กับเทศบาล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่าง อันได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16) ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ

- 5) การสาธารณสุขูปการ
- 6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 16) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 31) กิจการอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ

2.4 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น

ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2560-2563 และแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2560-2562 เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาท้องถิ่นไว้ว่า “พัฒนาเมืองสู่สากล สร้างสังคมแห่งความสุข” และเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว โดยในปี 2560 เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดพันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์จำนวนทั้งสิ้น 4 พันธกิจ และ 10 ยุทธศาสตร์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พันธกิจ 1 เพื่อเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาให้เป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชย์กรรมของภูมิภาค โดยมีเป้าหมายเพื่อให้นครขอนแก่นเป็นนครแห่งเทศกาล การจัดประชุมและสัมมนา การแสดงสินค้าของภูมิภาค เป็น MICE และ Event city มีทั้งหมด 2 โครงการ เงินงบประมาณ 9,820,000 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง มีเป้าหมายเพื่อให้นครขอนแก่นเป็นนครที่มั่นทางศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย มีทั้งหมด 7 โครงการ เงินงบประมาณ 8,090,000 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับ AEC มีทั้งหมด 2 โครงการ เงินงบประมาณ 1,498,200 บาท

พันธกิจ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมให้เป็นนครที่น่าอยู่ในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบโลจิสติกส์ ระบบขนส่งมวลชน และโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย โดยมี 2 เป้าหมาย คือ (1) เพื่อให้นครขอนแก่นมีระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการขยายตัวของเมือง และแก้ปัญหาการจราจรในเขตเมืองได้ มี 1 โครงการ เงินงบประมาณ 50,000 บาท และ (2) เพื่อให้นครขอนแก่นมีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ดีเพื่อรองรับการขยายตัวของที่อยู่อาศัย และการลงทุน มี 51 โครงการ เงินงบประมาณ 100,067,200 บาท

พันธกิจ 3 พัฒนาคุณภาพชีวิตและทุนทางสังคมให้เป็นสังคมที่เอื้ออาทรและพร้อมต่อการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล มีเป้าหมายคือเพื่อให้นครขอนแก่นเป็นนครสีเขียวและมลภาวะต่ำ (Low Carbon City) มี 7 โครงการ เงินงบประมาณ 1,516,000 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City) มี 2 เป้าหมาย คือ (1) เพื่อให้นครขอนแก่นเป็นนครแห่งการเอื้ออาทร แบ่งปันและสมานฉันท์ มี 8 โครงการ เงินงบประมาณ 92,203,900 บาท (2) เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาวะทั้งทางร่างกาย จิตใจ ปัญญาและทางสังคม มี 35 โครงการ เงินงบประมาณ 23,160,800 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ผู้ สากล เป้าหมายคือมีการศึกษาที่มีคุณภาพ (ทั้งในและนอกระบบ) ที่ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ มี 69 โครงการ เงินงบประมาณ 189,009,965 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการ เมืองในทุกมิติของการพัฒนา โดยเป้าหมายคือ ให้ภาคประชาชน (ประชาชน ภาคธุรกิจ องค์กร ราชการ) มีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมือง และเป็นเจ้าของเมืองมากขึ้น มี 24 โครงการ เงิน งบประมาณ 34,829,000 บาท

พันธกิจ 4 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในการบริหารงานท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง มี 2 เป้าหมาย คือ (1)ให้มีหน่วยงานในกำกับ เพื่อรับการถ่ายโอนภารกิจที่เหมาะสมของเทศบาล และ (2)มีนวัตกรรม การบริการใหม่ ๆ ที่เอื้อต่อประชาชน กลุ่มธุรกิจ และผู้รับบริการ มี 2 โครงการ เงินงบประมาณ 975,670 บาท

ยุทธศาสตร์ที่ 10 พัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มี 2 เป้าหมาย คือ (1)มีโครงสร้างองค์กร(ส่วนราชการ) ที่เอื้อต่อภารกิจของเทศบาล มี 77 โครงการ เงิน งบประมาณ 160,215,000 บาท (2)มีเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อการบริหารประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 183 โครงการ เงินงบประมาณ 45,022,842 บาท

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอบข่ายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ มิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้จำนวนมากในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติทั่วไป ตัวอย่างเช่น Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจ ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะที่สุดคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น ความไม่พึงพอใจนั่นเอง

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และ พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

McCormick (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความ ต้องการ ขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และ พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Dalton (1968) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

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

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

โดยสรุปแล้ว ความหมายของความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความชอบใจ รู้สึกพอใจ มีความสุข รู้สึกถึงความสำเร็จ มีความรู้สึกเป็นบวก ซึ่งเกิดจากความสำเร็จหรือได้ตามความต้องการของตน และทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการอยากทำหรือรับในสิ่งนั้น ๆ อีกเรื่อย ๆ ต่อไป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

2.5.2 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) แปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ในความหมายรวม ๆ จึงเป็นไปในลักษณะของความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ที่สะสมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ด้วย ความหมายของทัศนคติได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

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

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

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

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) และใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ในบทนี้ผู้วิจัยจะอธิบายรายละเอียดเกี่ยวแก่วิธีการศึกษาโดยครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล กรอบแนวคิดในการสำรวจ และการนำเสนอผลการศึกษา

3.1 ประเภทของชุมชน และข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

3.1.1 ประเภทของชุมชน

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

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

2) **ชุมชนเมือง** หมายถึง ชุมชนที่เกิดจากการรวมตัวกันเข้าไปอยู่อาศัยเพื่อธุรกิจการค้าขาย เป็นสังคมใหม่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีการพบปะแลกเปลี่ยนกัน หรือคบหาสมาคมเพื่อผลประโยชน์ ในเชิงธุรกิจมีสภาพความเป็นอยู่ที่มีมั่นคงมีรายได้แน่นอน มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงมีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ดี

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

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

5) **หมู่บ้านหน่วยราชการ** หมายถึง เป็นบ้านของข้าราชการ และข้าราชการเกษียณอายุราชการ มีการจัดสรรเป็นหมู่บ้าน มีความมั่นคงสวยงาม มีที่ดินเป็นของตนเอง

3.1.2 ข้อมูลจำนวนประชากร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในแต่ละช่วงอายุ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

กลุ่มอายุ (ปี)	ปี พ.ศ. 2558			ปี พ.ศ. 2559		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
0-9	5,808	5,391	11,199	5,825	5,377	11,202
10-19	8,602	9,425	18,027	8,454	9,185	17,639
20-29	11,274	12,784	24,058	11,385	12,995	24,380
30-39	7,333	7,874	15,207	7,317	7,844	15,161
40-49	7,809	9,197	17,006	7,784	9,182	16,966
50-59	6,819	8,687	15,506	6,824	8,686	15,510
60-69	4,241	5,379	9,620	4,264	5,404	9,668
70-79	2,443	2,890	5,333	2,448	2,897	5,345
80-89	847	1,067	1,914	847	1,070	1,917
90 ปี ขึ้นไป	242	247	489	233	241	3,490
รวม	55,418	62,941	118,359	55,381	62,881	117,746

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2559

ชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีทั้งหมด 95 ชุมชน แบ่งออกเป็น 4 เขต ดังนี้

ตารางที่ 2 รายชื่อชุมชน จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ในเขตเทศบาล เขต 1

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	ประเภทชุมชน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวน ประชากร
1	โนนชัย 1	กึ่งเมือง	205	1,040
2	โนนชัย 2	กึ่งเมือง	257	1,105
3	โนนชัย 3	กึ่งเมือง	150	653
4	ดอนหญ้านาง 1	กึ่งเมือง	383	899
5	ดอนหญ้านาง 2	กึ่งเมือง	420	1,750
6	ดอนหญ้านาง 3	กึ่งเมือง	266	1,074
7	หลังศูนย์ราชการ 1	กึ่งเมือง	430	2,450
8	หลังศูนย์ราชการ 2	กึ่งเมือง	180	730
9	เทพารักษ์ 1	ชุมชนแออัด	190	760
10	เทพารักษ์ 2	ชุมชนแออัด	110	490
11	เทพารักษ์ 3	ชุมชนแออัด	96	410
12	เทพารักษ์ 4	ชุมชนแออัด	106	305
13	เทพารักษ์ 5	ชุมชนแออัด	103	515
14	พัฒนาเทพารักษ์	ชุมชนแออัด	70	423
15	เจ้าพ่อเกษม	ชุมชนเมือง	164	569
16	เจ้าพ่อทองสุข	ชุมชนเมือง	515	418
17	บขส.	ชุมชนเมือง	280	1800
รวม			3,925	15,391

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2559

ตารางที่ 3 รายชื่อชุมชน จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ในเขตเทศบาล เขต 2

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

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2559

ตารางที่ 4 รายชื่อชุมชน จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ในเขตเทศบาล เขต 3

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

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2559

ตารางที่ 5 รายชื่อชุมชน จำนวนหลังคาเรือน และจำนวนประชากร ในเขตเทศบาล เขต 4

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

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2559

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจ ประชากรของการศึกษานี้คือประชาชนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น ของชุมชนทั้ง 4 เขต จำนวนทั้งสิ้น 117,746 คน ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 99 ระยะเวลาความคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) รวร้อยละ 3 ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร (117,746 คน)

E = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หรือดูได้จากตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร

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

หมายเหตุ : จากสูตรของ Taro Yamane (1967)

สำหรับการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 20 คน แบ่งเป็น ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่นจำนวน 1 คน พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหารจำนวน 5 คน พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติจำนวน 8 คน และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนจำนวน 6 คน

3.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560 ในภาพรวม และตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลนครขอนแก่นกำหนดไว้ในแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2560-2562

ขอบเขตเชิงพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 46 ตารางกิโลเมตร ของเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตเชิงเวลา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่นประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม 2560 ถึง 30 พฤศจิกายน 2560 ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์ผลในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมในระหว่าง วันที่ 15 กันยายน 2560 ถึง 2 พฤศจิกายน 2560

3.4 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) และระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนและบุคลากรเทศบาลนครขอนแก่น ข้อมูลและแหล่งข้อมูลของการศึกษานี้มีลักษณะสำคัญดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) หมายถึง ข้อมูลที่ยังไม่เคยมีการจัดเก็บรวบรวมและ/หรือตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อน ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้จากการสำรวจ และความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม

ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) หมายถึง ข้อมูลที่มีผู้จัดเก็บรวบรวมและ/หรือตีพิมพ์เผยแพร่ไว้ก่อนแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีการ วิธีการแรกคือการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดการสำรวจความพึงพอใจ และวิธีการที่สองคือการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม การสำรวจมุ่งเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในขณะที่การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มมุ่งเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น

ขั้นตอนในการศึกษามีดังต่อไปนี้

- 1) ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และโครงการที่เกี่ยวข้องของเทศบาลนครขอนแก่น
- 2) สร้างและทดสอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
- 3) ออกสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น
- 4) รวบรวมและตรวจทานข้อมูลเชิงปริมาณ
- 5) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและสรุปผลเบื้องต้น
- 6) จัดการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มต่าง ๆ
- 7) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและสรุปผลเบื้องต้น
- 8) วิเคราะห์ความสอดคล้องและแตกต่างของผลการศึกษาที่ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.6 เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นครั้งนี้มีสองชนิด คือ แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง (structured questionnaire) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview protocol) (ดูภาคผนวก)

แบบสอบถามชนิดโครงสร้าง

ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยในการสำรวจ โดยซึ่งสร้างขึ้นและดัดแปลงมาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแต่ละชุด จำแนกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่น ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 10 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น

ตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความพึงพอใจของตน 1 ใน 3 ระดับคือ พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ ประเด็นที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย 9 ประเด็นต่อไปนี้

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

ส่วนที่สองของตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิดว่าปัญหาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมอย่างไรบ้าง

ตอนที่ 3 ของแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 10 ยุทธศาสตร์ ๆ ละ 8 ประเด็น รวมคะแนนเต็ม 80 คะแนนต่อยุทธศาสตร์ (ข้อละ 10 คะแนน) ประเด็นที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย 8 ประเด็นต่อไปนี้

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

ส่วนที่สองของตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดว่าปัญหาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของนครขอนแก่นอย่างไรบ้าง

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview protocol) ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน ในการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ทั้งนี้ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้แจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ ขอความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นโดยเสรี และระบุว่าจะไม่เปิดเผยชื่อและตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูลในรายงานผลการศึกษา โดยคำถามในแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก และเหตุผล
2. ยุทธศาสตร์ที่พึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก และเหตุผล
3. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้ยุทธศาสตร์ ดำเนินงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล
4. อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินยุทธศาสตร์

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในการศึกษานี้ประกอบด้วยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม แล้วแจกจ่ายแบบสอบถามให้คณะผู้ช่วยวิจัยทุกคน ๆ ละเท่ากันเพื่อนำไปบันทึกข้อมูลลงสู่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Excel 2016 เพื่อเสริมการตรวจทานอีกชั้นหนึ่ง ผู้ช่วยวิจัยจะไม่ได้บันทึกข้อมูลของแบบสอบถามชุดเดียวกันกับที่ตนเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อบันทึกข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดลงสู่โปรแกรม Microsoft Excel 2016 เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง ก่อนที่จะนำข้อมูลแปลงเข้าสู่ระบบของโปรแกรมวิเคราะห์ผลทางสถิติขั้นสูง Statistics/Data Analysis SE 13.1 หรือ Stata/SE 13.1 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์เชิงสถิติ (statistical analysis) โดยเน้นการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา 3 รายการ (descriptive statistics) คือ ความถี่ (frequency) หมายถึง จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำตอบใดคำตอบหนึ่ง ค่าร้อยละ (percentage) หมายถึง อัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้คำตอบใดคำตอบหนึ่งต่อจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หมายถึง ค่าการกระจายของข้อมูลชุดใดชุดหนึ่ง

ในการวัด วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล การศึกษานี้ใช้ระบบการวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale หรือ rating scale) ตามแนวคิดของ Rensis Likert (1987: 246 อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2538 :8-11) โดยการวัดความพึงพอใจจำแนกเป็น 5 ระดับได้แก่

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 3 หมายถึง เฉย ๆ
- 4 หมายถึง พึงพอใจ
- 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก

สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในภาพรวม ผู้วิจัยใช้การแปลผลโดยหาค่าร้อยละ โดยคำนวณจากการรวมความถี่ของคำตอบที่ระบุว่าจะพอใจและไม่พอใจเข้าด้วยกันแล้วคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าร้อยละที่ได้นำมาจัดกลุ่มเพื่อแปลผลผล โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ตัวชี้วัดที่มีผลอย่างดี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80
- กลุ่มที่ 2 ตัวชี้วัดที่มีผลค่อนข้างดี มีร้อยละความพึงพอใจร้อยละ 60 ถึง ร้อยละ 80
- กลุ่มที่ 3 ตัวชี้วัดที่ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงมีร้อยละความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60

ในการแปลผลระดับความพึงพอใจรายยุทธศาสตร์นั้น ผู้วิจัยนำค่าคะแนนจากการสำรวจที่ได้ในแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดหาค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าพิสัยหรือช่วงห่างของคะแนนต่ำสุด (0) ถึงคะแนนสูงสุด (10) และระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ฉะนั้นแต่ละระดับจะมีช่วงห่างเท่ากับ $10/5 = 2$ ค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาเปรียบเทียบกับความหมายและเกณฑ์ในการประเมินดังนี้

- | | |
|------------------------|--------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 8.01 – 10.00 | หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 6.01 – 8.00 | หมายถึง พึงพอใจระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 4.01 – 6.00 | หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 2.01 – 4.00 | หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 0.00 – 2.00 | หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

ทั้งนี้ ในการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มกับผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน ผู้วิจัยได้มอบหมายให้ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามที่มีเนื้อหาเดียวกันกับแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจด้วย และผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะเดียวกันกับที่กล่าวมาข้างต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และการวิเคราะห์เอกสาร (document analysis) ทั้งการวิเคราะห์แบบภายในกรณี (within-case analysis) และข้ามกรณี (cross-case analysis) เพื่อหาหมวดหมู่ (categories) และแก่นเรื่อง (themes) เกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลักต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น

3.8 การนำเสนอผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่นโดยใช้ตารางแสดงค่าพร้อมการพรรณนาเชิงวิเคราะห์เป็นหลัก ผู้วิจัยยังได้ใช้แผนภูมิหลายรูปแบบ เช่น แผนภูมิแท่ง และแผนภูมิวงกลม เป็นต้น เพื่อนำเสนอข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังนำเสนอบรรดาข้อเสนอสื่อและปัญหาต่าง ๆ ที่ได้จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามในรูปแบบตารางและการพรรณนาความ

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มถูกนำมาแยกข้อมูลออกเป็นส่วน ๆ ทำการจัดหมวดหมู่ตามความหมายที่เชื่อมโยงกันของส่วนเหล่านั้น การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้ใช้การพรรณนาความ โดยมีการยกตัวอย่างประกอบ พร้อมทั้งใช้ตารางเพื่อให้ผู้อ่านสามารถสรุปความได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.9 ขั้นตอนการดำเนินงาน

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาดำเนินงานทั้งสิ้น 10 สัปดาห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ช่วงเวลาดำเนินงาน (สัปดาห์ที่)					
	1-2	3-5	6	7	8-9	10
ศึกษาข้อมูลและสร้างเครื่องมือ						
ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง						
การสนทนากลุ่ม						
วิเคราะห์ข้อมูล						
สรุป เรียบเรียง และจัดทำเล่มรายงาน						
นำเสนอผลการศึกษา						

บทที่ 4 ผลการสำรวจความคิดเห็น

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (structured questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการสำรวจ ในประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์จำนวน 10 ยุทธศาสตร์ และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้คือประชาชนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 117,746 คน ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 99 ระยะเวลาความคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) รวร้อยละ 3

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลลักษณะทางประชากร (demographic) สังคม (societal) และเศรษฐกิจ (economic) ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ และอายุ ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ ตารางที่ 2 แสดงความถี่และร้อยละของลักษณะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 2,000 ราย

ในมิติทางประชากร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือ 1,134 คน จากทั้งหมด 2,000 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชายมีทั้งสิ้น 866 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ของทั้งหมด ดังในตารางที่ 8

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี หรือช่วงวัยทำงานตอนปลาย มีจำนวน 530 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ของทั้งหมด รองลงมาคือผู้มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ของทั้งหมด อันดับสามได้แก่ผู้มีอายุระหว่าง 51 ถึง 60 ปี จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ของทั้งหมด อันดับสี่ได้แก่ผู้มีอายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ของทั้งหมด อันดับห้าได้แก่ผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ของทั้งหมด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ของทั้งหมด ดังในตารางที่ 8

ในด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คือมีจำนวน 674 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ของทั้งหมด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ของทั้งหมด อันดับสามคือผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 364 คน หรือร้อยละ 18.2 ของทั้งหมด อันดับสี่คือผู้สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 342 คน หรือร้อยละ 17.1 ของทั้งหมด อันดับห้าคือผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 88 คน หรือร้อยละ 4.4 ของทั้งหมด ท้ายสุดคือผู้ตอบแบบสอบถามอื่น ๆ จำนวน 12 คน หรือร้อยละ 0.6 ของทั้งหมด ดังในตารางที่ 8

สำหรับในด้านการประกอบอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 642 คน หรือร้อยละ 32.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ของทั้งหมด อันดับสามได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ของทั้งหมด อันดับสี่คือผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ของทั้งหมด อันดับห้าได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามรับราชการ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ของทั้งหมด อันดับหกได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบการเกษตร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ของทั้งหมด อันดับสุดท้ายได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุอาชีพอื่น ๆ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ของทั้งหมด ดังในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	866	43.3
หญิง	1134	56.7
อายุ		
ต่ำกว่า 20	92	4.6
20-30 ปี	376	18.8
31-40 ปี	494	24.7
41-50 ปี	530	26.5
51-60 ปี	388	19.4
60 ปีขึ้นไป	120	6.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา	342	17.1
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	674	33.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	364	18.2
ปริญญาตรี	520	26.0
สูงกว่าปริญญาตรี	88	4.4
อื่น ๆ	12	0.6
อาชีพ		
รับราชการ	170	8.5
พนักงานเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ	198	9.9
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	642	32.1
รับจ้างทั่วไป	374	18.7
นักเรียนหรือนักศึกษา	446	22.3
เกษตรกร	96	4.8
อื่น ๆ	74	3.7

4.2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสำรวจ ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลนครขอนแก่น ประเมินระดับความพึงพอใจของตนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560 แบบสอบถามกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจของตนใน 9 ประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในแต่ละประเด็น ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินความพึงพอใจได้ในระดับใดระดับหนึ่งจากทั้งหมด 3 ระดับคือ พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยใช้การแปรผลโดยหาค่าร้อยละ โดยคำนวณจากการรวมความถี่ของคำตอบที่ระบุว่า พอใจและพอใจมากเข้าด้วยกันแล้วคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าร้อยละที่ได้นำมาจัดกลุ่มเพื่อแปรผลผล โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ตัวชี้วัดที่มีผลอย่างดี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80

กลุ่มที่ 2 ตัวชี้วัดที่มีผลค่อนข้างดี มีร้อยละความพึงพอใจร้อยละ 60 ถึง ร้อยละ 80

กลุ่มที่ 3 ตัวชี้วัดที่ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงมีร้อยละความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60

ตารางที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ประเด็นประเมิน	ความถี่		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	977	961	62
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	968	975	57
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	661	1,153	186
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	626	1,047	327
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน	645	1,010	345
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	723	1,135	142
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	791	1,123	86
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ	774	1,135	91
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	855	1,094	51

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ประเด็นประเมิน	ความพึงพอใจทั้งหมด		
	ความถี่	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	1,938	96.9	ดี
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	1,943	97.2	ดี
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	1,814	90.7	ดี
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	1,673	83.7	ดี
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	1,655	82.8	ดี
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1,858	92.9	ดี
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	1,914	95.7	ดี
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ	1,909	95.5	ดี
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	1,949	97.5	ดี

จากตารางที่ 10 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทุกประเด็นมีค่าร้อยละสูงกว่า ร้อยละ 80 หมายความว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับอย่างดี โดยความพึงพอใจที่มีค่าร้อยละสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ 9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าร้อยละ 97.5 อันดับที่สองคือ ข้อ 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล มีค่าร้อยละ 97.2 และอันดับที่สามคือ ข้อ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าร้อยละ 96.9

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม

ถึงแม้ว่าผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในภาพรวม จะชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับอย่างดีในทุกประเด็นก็ตาม แต่เมื่อค่าร้อยละของแต่ละประเด็นมาเปรียบเทียบกันจะพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นแตกต่างกันไป หากจำแนกประเด็นทั้ง 9 ประเด็นตามค่าร้อยละที่ได้จากสูงไปต่ำออกเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 3 ประเด็น เท่ากัน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

กลุ่มที่ 2 ที่มีค่าความพึงพอใจปานกลาง คือ ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

และ กลุ่มที่ 3 ที่มีค่าความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน

4.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสำรวจ ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลนครขอนแก่น ประเมินระดับความพึงพอใจของตนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 10 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560 ตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม ที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจของตนในแต่ละยุทธศาสตร์ ๆ ละ 8 ประเด็น ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในแต่ละประเด็น ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินความพึงพอใจโดยให้คะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 10 คะแนน โดย 0 หมายถึงไม่พอใจ และ 10 หมายถึงพอใจมากที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลระดับความพึงพอใจรายยุทธศาสตร์ ผู้วิจัยนำค่าคะแนนจากการสำรวจที่ได้ในแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดหาค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าพิสัยหรือช่วงห่างของคะแนนต่ำสุด (0) ถึงคะแนนสูงสุด (10) และระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ฉะนั้นแต่ละระดับจะมีช่วงห่างเท่ากับ $10/5 = 2$ ค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาเปรียบเทียบกับความหมายและเกณฑ์ในการประเมินดังนี้ (1) ค่าเฉลี่ย 8.01 – 10.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด (2) ค่าเฉลี่ย 6.01 – 8.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก (3) ค่าเฉลี่ย 4.01 – 6.00 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง (4) ค่าเฉลี่ย 2.01 – 4.00 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย และ (5) ค่าเฉลี่ย 0.00 – 2.00 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุดในหัวข้อย่อยต่อไป นี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2560 ตามยุทธศาสตร์ทั้ง 10 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.79	1.45	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.62	1.54	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.16	1.77	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.89	1.96	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.65	2.06	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.45	1.64	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.40	1.61	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.65	1.45	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ที่ว่าด้วยการพัฒนาให้เป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชยกรรมของภูมิภาค เช่น การจัดประชุมวิชาการด้านการปกครองท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2559, กิจกรรมมหัศจรรย์พันธุ์ไม้นานาชาติ, กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.79 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.65 และอันดับ 3 คือ ข้อ(2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 8.62 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.65

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	9.07	1.33	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.92	1.43	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.23	1.78	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.06	1.95	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.97	2.01	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.67	1.54	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.56	1.58	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.83	1.38	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ว่าด้วยการส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง เช่น โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์ดีอีสาน เทศกาลดอกคูณ-เสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, ประเพณีออกพรรษาใต้ประทีปบูชา พุทธกตัญญูสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา, กิจกรรมวันเด็ก, กิจกรรมทางศาสนา เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 9.07 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 8.92 และอันดับ 3 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.83 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.97

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.99	1.38	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.85	1.41	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.10	1.69	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.81	1.92	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.64	2.13	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.32	1.73	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.46	1.54	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.71	1.41	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน เช่น โครงการถนนคนเดิน, กิจกรรมกองทุนตั้งตัว, โครงการเรียนรู้การพัฒนางานอาชีพและทักษะชีวิต เป็นต้นผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พื่อใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.99 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 8.85 และอันดับ 3 คือ ข้อ (8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.71 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.64

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.33	1.70	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.40	1.68	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	7.95	1.81	พึงพอใจมาก
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.72	1.91	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.52	2.07	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.82	1.97	พึงพอใจมาก
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.66	1.56	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.91	1.55	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ว่าด้วยการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ระบบขนส่งมวลชน และโครงสร้างพื้นฐาน ให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย เช่น โครงการทาสีตีเส้นจราจรและขอบฟุตบาท, โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และท่อระบายน้ำตามถนน, โครงการก่อสร้างปรับปรุงผิวจราจร, โครงการปรับปรุงป้ายสัญญาณและเครื่องหมายจราจร เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.91 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.66 และอันดับ 3 คือ ข้อ(2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 8.40 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.52

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.58	1.51	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.39	1.60	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	7.97	1.85	พึงพอใจมาก
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.74	1.92	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.65	1.93	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.06	1.73	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.42	1.54	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.63	1.49	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 ว่าด้วยการพัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล เช่น โครงการชุมชนวัดร่วมใจลดสร้างขยะ ณ ต้นทาง, โครงการคนขอนแก่นหัวใจไร้มลพิษ (Low Carbon City) เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.63 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.58 และอันดับ 3 คือ ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.42 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.65

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.54	1.55	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.39	1.57	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	7.96	1.79	พึงพอใจมาก
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.82	1.87	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.68	1.95	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.04	1.78	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.41	1.53	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.48	1.53	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 ว่าด้วยการสร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City) เช่น โครงการอิมทอุงอุนใจใกล้บ้าน กับร้านข้าวแกงน้ำใจคนในชุมชน, โครงการบริหารจัดการและนำเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อผู้พิการและผู้สูงอายุ, กิจกรรมออกเยี่ยมชุมชนเคลื่อนที่ (คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน) เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.54 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.48 และอันดับ 3 คือ ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.41 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.68

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 7

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.09	1.75	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.04	1.75	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	7.70	1.88	พึงพอใจมาก
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.55	1.92	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.48	2.01	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.75	1.83	พึงพอใจมาก
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.10	1.68	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.27	1.66	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 7 ว่าด้วยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล เช่น การพัฒนาศักยภาพด้านเทคนิคการสอนของครูในโรงเรียนเทศบาล, การสร้างสังคมแห่งการอ่าน, โครงการศูนย์เยาวชนและครอบครัว เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.27 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.10 และอันดับ 3 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.09 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.48

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 8

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.66	1.53	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.48	1.61	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.10	1.80	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.94	1.86	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.81	2.01	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.14	1.76	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.51	1.60	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.75	1.44	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 8 ว่าด้วยการสร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทุกมิติของการพัฒนา เช่น การเสริมสร้างศักยภาพการกระจายอำนาจและมีส่วนร่วม, การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กิจกรรมอบรมแนวทางการพัฒนาชุมชนในเขตชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.75 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.66 และอันดับ 3 คือ ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.51 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.81

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 9

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.31	1.63	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.19	1.60	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	7.80	1.78	พึงพอใจมาก
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.62	1.88	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.62	1.92	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.96	1.77	พึงพอใจมาก
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.26	1.62	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.42	1.56	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 9 ว่าด้วยการพัฒนา นวัตกรรมบริการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง เช่น โครงการเทศบาลนี้มีรัก เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.42 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.31 และอันดับ 3 คือ ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.26 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.62

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 10

ประเด็นประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.06	1.77	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.04	1.76	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	7.67	1.89	พึงพอใจมาก
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.57	1.98	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.47	1.98	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.79	1.79	พึงพอใจมาก
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.05	1.64	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.27	1.65	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 10 ว่าด้วยการพัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง เช่น โครงการจ้างที่ปรึกษาศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเมืองพิเศษ ระยะที่ 2, โครงการสัมมนาทางวิชาการการบริหารจัดการเทศบาลนครขอนแก่นในรูปแบบเมืองพิเศษ, โครงการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์นี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่สองระดับคือ พอใจมากที่สุด และพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.27 รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.06 และอันดับ 3 คือ ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.05 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.47

4.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจตามยุทธศาสตร์

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และคะแนนเฉลี่ยของแต่ละยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ค่าเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	อันดับ
ยุทธศาสตร์ที่ 1	8.32	66.60	3
ยุทธศาสตร์ที่ 2	8.54	68.30	1
ยุทธศาสตร์ที่ 3	8.36	66.87	2
ยุทธศาสตร์ที่ 4	8.15	65.31	7
ยุทธศาสตร์ที่ 5	8.18	65.45	5
ยุทธศาสตร์ที่ 6	8.16	65.32	6
ยุทธศาสตร์ที่ 7	7.87	62.98	9
ยุทธศาสตร์ที่ 8	8.30	66.38	4
ยุทธศาสตร์ที่ 9	8.02	64.17	8
ยุทธศาสตร์ที่ 10	7.86	62.92	10
เฉลี่ย	8.18	65.43	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 8 ประเด็นในยุทธศาสตร์

คะแนนเฉลี่ย คือ คะแนนเฉลี่ยจากทั้ง 8 ประเด็น ซึ่งมีคะแนนรวม 80 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับพึงพอใจมาก ไปจนถึงพึงพอใจมากที่สุด กล่าวคือ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ถึงยุทธศาสตร์ที่ 10 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 7.47 ถึง 9.07 คะแนน และมีค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยภาพรวมในรายยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ 7.86 ไปจนถึง 8.54 โดยเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 8.54 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 8.36 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 8.32 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 8 มีค่าเฉลี่ย 8.30 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 8.18 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 8.16 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 8.15 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 9 มีค่าเฉลี่ย 8.02 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 7 มีค่าเฉลี่ย 7.87 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยุทธศาสตร์ที่ 10 มีค่าเฉลี่ย 7.86 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนในภาพรวมของประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.59 ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.54 ข้อ(2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 8.43 ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.38 ข้อ(6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 8.10 ข้อ(3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 7.96 ข้อ(4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 7.77 ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.65

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณา บรรดาโครงการ และกิจกรรมที่ อยู่ในยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์ที่ 9 และยุทธศาสตร์ที่ 10 พบว่าโครงการและกิจกรรมเหล่านั้นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการบริหารจัดการภายในเทศบาลนครขอนแก่นเป็นหลัก และเข้าใจได้ว่าประชาชนโดยทั่วไป อาจไม่ทราบข้อมูลของโครงการและกิจกรรมเหล่านั้น อันเป็นเหตุให้ผลการประเมินต่ำกว่ายุทธศาสตร์อื่น

4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากมีคำถามปลายปิดเกี่ยวแก่ระดับความพึงพอใจในประเด็น ๆ แล้ว แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ยังมีคำถามปลายเปิด ที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าตนประสบปัญหาหรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานในภาพรวม และตามยุทธศาสตร์ของนครขอนแก่นอย่างไรบ้าง เมื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาและข้อเสนอออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ตามเนื้อหาของปัญหาและข้อเสนอที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน โดยปัญหาและข้อเสนอแนะจำแนกออกเป็น 6 มิติ คือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และความโปร่งใส ด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านการจราจร และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ดังในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

มิติและประเด็นปัญหาหรือข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	
1. ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระบวนการ	10
ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน	
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ล่าช้า	8
2. คำร้องของประชาชนไม่เกิดผล	4
ด้านการประชาสัมพันธ์และความโปร่งใส	
1. ควรเพิ่มปริมาณการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	25
2. ควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม	18
3. ควรส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินโครงการต่าง ๆ	8
ด้านการให้บริการสาธารณะ	
1. ค่าครองชีพสูง ค่าอุปโภคบริโภคสินค้าต่าง ๆ สูงเกินมาตรฐาน ควรมีการควบคุม	20
2. ควรเพิ่มการเอาใจใส่ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงมากกว่านี้ โดยเฉพาะกลุ่มคนรากหญ้า	13
3. ควรเพิ่มการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้ทั่วถึงกว่านี้	5
ด้านการจราจร	
1. ควรจัดระเบียบและควบคุมการจราจรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	38
2. ควรเพิ่มเสาไฟฟ้าและความสว่างของถนน	20
3. ควรจัดการซ่อมบำรุงถนนและท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ	18
4. ควรลดการขายของบนบาทวิถี	8
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	
1. ควรแก้ปัญหาระบบการระบายน้ำ โดยเฉพาะในช่วงน้ำท่วม	45
2. ควรแก้ปัญหายยะล้นเกิน	32
3. ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดในพื้นที่ชุมชน	18
4. ควรเพิ่มจำนวนถังขยะประเภทต่าง ๆ	15

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน ระบุว่าเทศบาลนครขอนแก่นควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ในทุกกระบวนการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คนระบุว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครขอนแก่นล่าช้า เมื่อยามมีข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอที่ยื่นขอไป 4 คนระบุว่าคำร้องที่ยื่นไปไม่เกิดผล ควรให้ความสำคัญแก่เสียงเรียกร้องหรือความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปมากขึ้น

ด้านการประชาสัมพันธ์และความโปร่งใส

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 25 คนระบุว่าควรเพิ่มปริมาณการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น 18 คนระบุว่าควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม 8 คนระบุว่าควรส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินโครงการต่าง ๆ

ด้านการให้บริการสาธารณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คนระบุว่า ค่าครองชีพสูง ค่าอุปโภคบริโภคสินค้าต่าง ๆ สูงเกินมาตรฐาน ควรมีการควบคุม 13 คนระบุว่า ควรเพิ่มการเอาใจใส่ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงมากกว่านี้ โดยเฉพาะกลุ่มคนรากหญ้า 5 คนระบุว่า ควรเพิ่มการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้ทั่วถึงกว่านี้

ด้านการจราจร

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 38 คนระบุว่าควรจัดระเบียบและควบคุมการจราจรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 20 คนระบุว่าควรเพิ่มเสาไฟฟ้าและความสว่างของถนน 18 คนระบุว่าควรจัดการซ่อมบำรุงถนนและท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ 8 คนระบุว่าควรลดการขายของบนบาทวิถี เนื่องจากกีดขวางการสัญจร

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 45 คนระบุว่าควรแก้ปัญหาระบบการระบายน้ำ โดยเฉพาะในช่วงน้ำท่วมควรแก้ไขปัญหาให้ทันท่วงที 32 คนระบุว่าควรแก้ปัญหาขยะล้นเกิน 18 คนระบุว่าควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดในพื้นที่ชุมชน 15 คนระบุว่าควรเพิ่มจำนวนถังขยะประเภทต่าง ๆ

บทที่ 5 ผลการสนทนากลุ่ม

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview protocol) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทัศนคติและความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้นำชุมชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ในประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลต่อผลการดำเนินงาน และสรุปสาระสำคัญจากการสนทนากลุ่ม ตามลำดับ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ของการสนทนากลุ่ม

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น (ฝ่ายการเมือง) พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน

ในการจัดการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลลักษณะทางประชากร (demographic) สังคม (societal) และเศรษฐกิจ (economic) ของผู้ให้ข้อมูล 20 ราย โดยลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ และอายุ ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ ตารางที่ 23 แสดงความถี่และร้อยละของลักษณะต่าง ๆ

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการสนทนากลุ่ม

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	45
หญิง	11	55
อายุ		
ตั้งแต่ 21 ถึง 30 ปี	1	5
ตั้งแต่ 31 ถึง 40 ปี	1	5
ตั้งแต่ 41 ถึง 50 ปี	7	35
ตั้งแต่ 51 ถึง 60 ปี	8	40
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3	15

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการสนทนากลุ่ม (ต่อ)

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
การศึกษา		
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	2	10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	10
ปริญญาตรี	3	15
สูงกว่าปริญญาตรี	13	65
ตำแหน่งหน้าที่		
ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น	1	5
พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร	5	25
พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ	8	40
ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน	6	30

จากตารางที่ 23 ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือ 11 คนจากทั้งหมด 20 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นชายมีทั้งสิ้น 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของทั้งหมด ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 ถึง 60 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของทั้งหมด รองลงมาคือผู้มีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของทั้งหมด ผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของทั้งหมด และผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี และช่วง 21 ถึง 30 ปี มีอย่างละ 1 คน แต่ละอย่างคิดเป็นร้อยละ 5 ของทั้งหมด

ในด้านระดับการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คือมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของทั้งหมด รองลงมาคือผู้ให้ข้อมูลที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของทั้งหมด อันดับสามคือผู้ให้ข้อมูลที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวนอย่างละ 2 คน แต่ละอย่างคิดเป็นร้อยละ 10 ของทั้งหมด

ในด้านการประกอบอาชีพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นพนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ จำนวน 8 คน หรือร้อยละ 40 ของทั้งหมด รองลงมาเป็นผู้นำชุมชน จำนวนกลุ่มละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของทั้งหมด รองลงมาอีกเป็นพนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของทั้งหมด ท้ายสุดคือผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น (ฝ่ายการเมือง) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของทั้งหมด

5.2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ของการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 20 คนประเมินระดับความพึงพอใจของตนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560 แบบสอบถามกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจของตนใน 9 ประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในแต่ละประเด็น ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินความพึงพอใจได้ในระดับใดระดับหนึ่งจากทั้งหมด 3 ระดับคือ พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยใช้การแปรผลโดยหาค่าร้อยละโดยคำนวณจากการรวมความถี่ของคำตอบที่ระบุว่า พอใจและพอใจมากเข้าด้วยกันแล้วคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าร้อยละที่ได้นำมาจัดกลุ่มเพื่อแปรผล โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ตัวชี้วัดที่มีผลอย่างดี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 กลุ่มที่ 2 ตัวชี้วัดที่มีผลค่อนข้างดี มีร้อยละความพึงพอใจร้อยละ 60 ถึง ร้อยละ 80 และกลุ่มที่ 3 ตัวชี้วัดที่ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงมีร้อยละความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60

ตารางที่ 24 แสดงค่าความถี่ของผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมที่ได้จากแบบสอบถาม ตารางที่ 25 แสดงความหมายของระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในภาพรวม

ตารางที่ 24 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ของการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	ความถี่		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	17	3	-
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	10	10	-
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	10	10	-
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	11	8	1
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน	10	8	2
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8	11	1
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	9	10	1
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ	9	9	2
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	11	8	1

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ของการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	ความพึงพอใจทั้งหมด		
	ความถี่	ร้อยละ	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	20	100	ดี
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	20	100	ดี
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	20	100	ดี
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	19	95	ดี
5) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงาน	18	90	ดี
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	19	95	ดี
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน	19	95	ดี
8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ	18	90	ดี
9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	19	95	ดี

จากตารางที่ 25 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทุกประเด็นมีค่าร้อยละสูงกว่า ร้อยละ 80 หมายความว่า ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับอย่างดี โดยความพึงพอใจที่มีค่าร้อยละสูงสุด 3 หัวข้อประเด็น มีค่าร้อยละ 100 ได้แก่ ข้อ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ข้อ 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล และ ข้อ 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

5.3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ของการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้ให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินระดับความพึงพอใจของตนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 10 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560 ตอนที่ 3 ของแบบสอบถามกำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลประเมินระดับความพึงพอใจของตนในแต่ละยุทธศาสตร์ ๆ ละ 8 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น ในแต่ละประเด็น ผู้ให้ข้อมูลสามารถประเมินความพึงพอใจโดยให้คะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 10 คะแนน โดย 0 หมายถึงไม่พอใจ และ 10 หมายถึงพอใจมากที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลระดับความพึงพอใจรายยุทธศาสตร์ ผู้วิจัยนำค่าคะแนนจากการสำรวจที่ได้ในแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดหาค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าพิสัยหรือช่วงห่างของคะแนนต่ำสุด (0) ถึงคะแนนสูงสุด (10) และระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ฉะนั้นแต่ละระดับจะมีช่วงห่างเท่ากับ $10/5 = 2$ ค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาเปรียบเทียบกับความหมายและเกณฑ์ในการประเมินดังนี้ (1) ค่าเฉลี่ย 8.01 – 10.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด (2) ค่าเฉลี่ย 6.01 – 8.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก (3) ค่าเฉลี่ย 4.01 – 6.00 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง (4) ค่าเฉลี่ย 2.01 – 4.00 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย และ (5) ค่าเฉลี่ย 0.00 – 2.00 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุดในแต่ละประเด็น

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ในการสนทนากลุ่ม
 ตารางที่ 26 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.80	1.36	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.85	1.18	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.20	1.11	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.45	1.39	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.55	1.47	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.95	0.94	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.60	1.54	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.75	1.33	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	9.05	1.32	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.95	1.39	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.45	1.19	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.25	1.41	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.10	1.41	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9.10	0.91	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.25	1.48	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.75	1.41	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.65	1.42	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.40	1.39	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.15	1.31	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	7.95	1.54	พึงพอใจมาก
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	7.90	1.48	พึงพอใจมาก
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.65	1.50	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.75	1.45	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.75	1.48	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.45	1.23	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.55	1.32	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.45	1.19	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.10	1.37	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.30	1.26	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.30	0.98	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.90	1.29	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	9.00	1.30	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	9.10	0.97	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.85	1.14	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.75	0.97	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.45	1.10	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.30	1.22	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.55	0.89	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	9.05	1.00	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	9.15	0.93	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 6 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	9.15	1.31	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.75	1.45	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.40	1.43	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.20	1.36	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.10	1.29	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.80	0.89	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.95	1.19	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.80	1.40	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 7 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.30	1.17	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.15	1.14	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.15	1.23	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.20	1.20	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.10	1.25	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.55	1.15	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.65	1.14	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.85	1.18	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 8 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	9.05	0.89	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.80	1.15	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.55	1.10	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.50	1.24	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.25	1.21	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.65	1.14	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.80	1.06	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	9.05	1.00	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 9 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.70	1.38	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.45	1.43	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.40	1.47	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.15	1.23	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.25	1.41	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.50	1.28	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.45	1.32	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.70	1.34	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 10 ในการสนทนากลุ่ม

ประเด็นประเมิน	คะแนน		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ความหมาย
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	8.55	1.19	พึงพอใจมากที่สุด
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล	8.30	1.17	พึงพอใจมากที่สุด
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	8.25	1.16	พึงพอใจมากที่สุด
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ	8.30	1.03	พึงพอใจมากที่สุด
5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน	8.25	1.25	พึงพอใจมากที่สุด
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.40	1.19	พึงพอใจมากที่สุด
7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	8.60	1.27	พึงพอใจมากที่สุด
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน	8.70	1.13	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ SD (standard deviation) คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 26 ถึง 35 พบว่าผู้ให้ข้อมูลให้คะแนนผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ทั้ง 8 ประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มี 9 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 10 กล่าวคือในทุกข้อมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 8.01 ขึ้นไป ส่วนในยุทธศาสตร์ที่ 3 มีประเด็นที่ 4 และ 5 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 8.01 คือ 7.95 และ 7.90 ตามลำดับ ซึ่งแปลผลว่า ระดับความพึงพอใจมาก ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 8.01 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5.4 ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลต่อผลการดำเนินงาน ในการสนทนากลุ่ม

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด โดยการนำเสนอจะจำแนกหัวข้อย่อยตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และนำเสนอตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก และเหตุผล
2. ยุทธศาสตร์ที่พึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก และเหตุผล
3. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้ยุทธศาสตร์ ดำเนินงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล
4. อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินยุทธศาสตร์

ความเห็นของผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น

สำหรับความเห็นของผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น มีความพอใจมากที่สุด อันดับ 1 คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ที่ว่าด้วย การพัฒนานครขอนแก่นเป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและศูนย์กลางพาณิชย์กรรมของภูมิภาค (MICE) เช่น การจัดประชุมวิชาการด้านการปกครองท้องถิ่น, กิจกรรมมหัศจรรย์พันธุ์ไม้นานาชาติ, กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ เป็นต้น พึงพอใจมากเพราะเป็นยุทธศาสตร์ที่ สอดคล้องกับการเป็นเมือง MICE ของจังหวัดขอนแก่น โดยมีเทศบาลเป็นตัวขับเคลื่อนส่วนอันดับ 2 คือยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่ว่าด้วยการส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง เช่น โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูน-เสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, ประเพณีออกพรรษาลอยประทีปบูชา พุทธกตัญญู สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาในกิจกรรมวันเด็ก, กิจกรรมทางศาสนา เป็นต้น เพราะในยุทธศาสตร์นี้จะ ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับการเป็นเมือง MICE และความพึงพอใจอย่างมากอันดับ 3 คือยุทธศาสตร์ที่ 8 ที่ว่าด้วยการสร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทุกมิติของการพัฒนา เช่น การเสริมสร้างศักยภาพการกระจายอำนาจและมีส่วนร่วม, การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กิจกรรมอบรมแนวทางการพัฒนาชุมชนในเขตชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นต้น เพราะเป็นยุทธศาสตร์ที่ สร้างความเข้มแข็งและให้ความรู้ประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมการบริการบ้านเมืองและแลกเปลี่ยนได้ความคิดเห็น ประชาชนสามารถตั้งประเด็นปัญหาได้ร่วมทำแผน รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน (ผู้ให้ข้อมูล ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น, ใน การสนทนากลุ่ม, 2 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนของการเห็นของผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ทั้ง 10 ยุทธศาสตร์นั้น ล้วนแล้วแต่เป็นยุทธศาสตร์ที่ดีทั้งหมด แต่ก็มีบางยุทธศาสตร์ที่ยังไม่พอใจมากเท่าที่ควร คือ ยุทธศาสตร์ที่ 9 ที่ว่าด้วยการ พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการบริหาร บ้านเมือง เช่น โครงการเทศบาลนี้มีรัก ซึ่งเป็นกิจกรรมเดิม ๆ ยังไม่มีสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งคิดว่าน่าจะพัฒนาและต่อยอดได้มากกว่านี้ รองลงมาเป็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่ว่าด้วยการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่า วิสาหกิจชุมชน เช่น โครงการถนนคนเดิน, กิจกรรมกองทุนตั้งตัว, โครงการเรียนรู้การพัฒนางานอาชีพ และทักษะชีวิต เป็นต้น เพราะว่า กิจกรรมเหล่านี้จัดขึ้นให้ประชาชนแล้ว แต่ประชาชนไม่สร้างความคิดให้ตัวเอง ขาดการต่อยอด ขาดดีแต่ก็ยังมีปัญหาและเรื่องร้องเรียน อยากจะให้ประชาชนต่อยอดให้ตัวเองได้และช่วยกันแก้ปัญหาาร่วมกัน ส่วนยุทธศาสตร์ที่ 4 ที่ว่าด้วยการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ระบบขนส่งมวลชน และโครงสร้างพื้นฐาน ให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย เช่น โครงการ ทาสีดีเส้นจราจรและขอบฟุตบาท, โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและท่อระบายน้ำตามถนน , โครงการก่อสร้างปรับปรุงผิวจราจร, โครงการปรับปรุงป้ายสัญญาณและเครื่องหมายจราจร เป็นต้น เพราะการก่อสร้าง และการซ่อมแซมเมืองในส่วนที่ชำรุดทรุดโทรม จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก และมีงบประมาณไม่เพียงพอ ที่จะนำมาใช้ปรับปรุงถนน หนทางบ้านเมือง ซึ่งขาดงบประมาณมา ประมาณ 3-4 ปีแล้ว ด้วยเนื่องจากมีคนใช้เยอะ แต่งบน้อย เพราะเทศบาลนครขอนแก่นมีจำนวน ประชากรประมาณ 120,000 คน แต่ความจริงมีประชากรแฝงเพิ่มเข้ามาอีก ประมาณ 180,000 คน รวมแล้วมีประชากรประมาณ 300,000 คน แต่งบประมาณที่ให้มา สำหรับประชากร 120,000 คน จึง ทำให้งบประมาณไม่เพียงพอ ทำให้การกระจายงบประมาณไม่ดี และไม่ทั่วถึง (ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้บริหาร, สทนากลุ่ม, 2 พฤศจิกายน 2559)

ความเห็นของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ

สำหรับความเห็นของ พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ที่ว่าด้วยการพัฒนานครขอนแก่น เป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและศูนย์กลางพาณิชย์กรรมของภูมิภาค เช่น การจัดประชุมวิชาการ ด้านการปกครองท้องถิ่น, กิจกรรมมหัศจรรย์พันธุ์ไม้นานาชาติ, กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ เป็นต้น และยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่ว่าด้วยการส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมา ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง เช่น โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูน-เสียงแคน และถนนข้าวเหนียว, ประเพณีออกพรรษาลอยกระทงที่บึงพลาญชัย สันติสนุนวัสตุดุอุปกรณ์ทางการศึกษาในกิจกรรมวันเด็ก, กิจกรรมทางศาสนา เป็นต้น ซึ่งทั้ง 2 ยุทธศาสตร์นี้ เป็นกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นเพื่อประชาชนเป็นหลัก มีความเป็นรูปธรรม ทำให้ประชาชนมีความสุข ประชาชนให้ความสำคัญกับกิจกรรม และมีส่วนร่วมมาก เจ้าหน้าที่ มีความภาคภูมิใจที่ได้จัดกิจกรรมเหล่านี้ให้กับประชาชน และนอกจากนี้แล้วยังพอใจอย่างมากในยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่ว่าด้วยเรื่องการพัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล เช่น โครงการชุมชนวัดร่วมใจลดสร้างขยะ ณ ต้นทาง, โครงการคนขอนแก่นหัวใจไร้มลพิษ เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ที่ว่าด้วยการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ระบบขนส่งมวลชน และโครงสร้างพื้นฐาน ให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย เช่น โครงการทาสีดีเส้นจราจรและขอบฟุตบาท, โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและท่อระบายน้ำตามถนน, โครงการก่อสร้างปรับปรุงผิวจราจร, โครงการปรับปรุงป้ายสัญญาณและเครื่องหมายจราจร เป็นต้น 2 ยุทธศาสตร์นี้ เป็นยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง และมีส่วนร่วมกับประชาชน ชัดเจน ไปตามแผนการยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้ ซึ่งมีผลต่อประชาชนภาพรวม นอกจากนี้แล้วยังได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์ที่ 6 ที่ว่าด้วยการสร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City) เช่น โครงการอิมท้องอุ่นใจใกล้บ้านกับร้านข้าวแกงน้ำใจคนในชุมชน, โครงการบริหารจัดการและนำเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อผู้พิการและผู้สูงอายุ, กิจกรรมออกเยี่ยมชุมชนเคลื่อนที่ (คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน) เป็นต้น เพราะเป็นกิจกรรมของการให้ การแบ่งปัน การมีจิตอาสา ซึ่งเป็นการเอาปัญหามาจัดเป็นกิจกรรม และประชาชนได้ประโยชน์ เป็นรูปธรรม (ผู้ให้ข้อมูล พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ, ในการสนทนากลุ่ม, 2 พฤศจิกายน 2560)

สำหรับความเห็นของ พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ ต่อยุทธศาสตร์ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีความคิดเห็นว่า ยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่ว่าด้วยการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน เช่น โครงการถนนคนเดิน, กิจกรรมกองทุนตั้งตัว, โครงการเรียนรู้การพัฒนางานอาชีพและทักษะชีวิต เป็นต้น ซึ่งคิดว่ายังไม่ใช่การสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชนอย่างแท้จริง ควรจะพัฒนาและต่อยอดไปได้มากกว่านี้ ส่วนยุทธศาสตร์ที่ 8 ที่ว่าด้วยการ สร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทุกมิติของการพัฒนา เช่น การเสริมสร้างศักยภาพการกระจายอำนาจและมีส่วนร่วม, การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กิจกรรมอบรมแนวทางการพัฒนาชุมชนในเขตชุมชนของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นต้น และยุทธศาสตร์ที่ 9 ที่ว่าด้วยการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง เช่น โครงการเทศบาลนี้มีรัก เป็นต้น ทั้ง 2 ยุทธศาสตร์นี้ยังขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการอยู่บ้าง ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากงบประมาณที่มีอยู่จำกัด และได้ซ้ำกว่ากำหนด ทำให้ปฏิทินในการดำเนินการชะลอ หรือเลื่อนออกไป ซึ่งข้อจำกัดส่วนใหญ่มาจากรัฐบาลที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ รวมทั้งระเบียบเยอะไม่เอื้อต่อการปฏิบัติ อยากให้รัฐบาลควรมีหลักเกณฑ์ในการจัดบประมาณที่เหมาะสม และทันต่อการพัฒนาบ้านเมือง เพราะเทศบาลนครขอนแก่นมีจำนวนประชากรแฝงอยู่มาก และนอกจากเรื่องงบประมาณที่ไม่เพียงพอแล้ว ระเบียบทางราชการก็ผลต่อการดำเนินงาน เพราะระเบียบเก่า โครงสร้างเก่าไม่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมหรือโครงการใหม่ ๆ ได้ มีความคิดที่จะทำ อยากจะทำ แต่ระเบียบราชการไม่ให้ทำ ดิดขัดระเบียบทำให้ยุทธศาสตร์ไปไม่ถึง ก็เป็นข้อจำกัดอีกอย่างหนึ่ง และนอกจากนี้ การขาดความรู้และความเข้าใจในยุทธศาสตร์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาล บางส่วนซึ่งเป็นส่วนน้อย ก็ทำให้ยุทธศาสตร์ไปได้ไม่เต็มศักยภาพ จึงต้องมีการสร้างความตระหนักถึงการมีส่วนร่วม และความสำคัญในยุทธศาสตร์ให้มากขึ้น เพราะในด้านการจัดการของเรายังมีปัญหาอยู่บ้าง ซึ่งเราได้ดำเนินการเยอะเหมือนกัน แต่ว่าผลเกิดมันยังไม่เป็นรูปธรรม มันจึงยังไม่เห็นชัดเจน (ผู้ให้ข้อมูล พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ, ในการสนทนากลุ่ม, 2 พฤศจิกายน 2560)

ความเห็นของผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน

ใน ส่วนความเห็นของผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด ในยุทธศาสตร์ที่ 2 และ 3 ที่ว่าด้วยการส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง เช่น โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน, เทศกาลดอกคูน-เสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, ประเพณีออกพรรษาลอยกระทงประทีปบูชา พุทธกตัญญู สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาในกิจกรรมวันเด็ก, กิจกรรมทางศาสนา เป็นต้น และที่ว่าด้วยการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน เช่น โครงการถนนคนเดิน, กิจกรรมกองทุนตั้งตัว, โครงการเรียนรู้การพัฒนางานอาชีพและทักษะชีวิต เป็นต้น เพราะประชาชนได้รับผลประโยชน์ มีส่วนร่วม สามารถดำเนินการให้เป็นรูปธรรมได้ ประชาชนเข้าใจและเข้าถึง และสามารถตรวจสอบได้ มีการวางแผนกิจกรรมอย่างดี เพิ่มความปลอดภัยให้ประชาชน ผลลัพธ์ที่ออกมาเป็นที่พอใจของประชาชน ประชาชนมีความสุขและอยากเข้ามามีส่วนร่วม เช่นกิจกรรมวันสงกรานต์ กิจกรรมวันปีใหม่ส่งท้ายปีเก่าเป็นโครงการยอดเยี่ยม ประชาชนชื่นชอบมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมงานอย่างดี ทำให้ประชาชนมาด้วยความสบายใจ ปลอดภัย มีการรักษาเรื่องของความปลอดภัยอย่างเข้มงวด งดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เป็นต้น และยังพึงพอใจอยากมากในยุทธศาสตร์ที่ 5 และ 6 ที่ว่าด้วยการพัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล เช่น โครงการชุมชนวัดร่วมใจลดสร้างขยะ ณ ต้นทาง, โครงการคนขอนแก่นหัวใจไร้มลพิษ (Low Carbon City) เป็นต้น และที่ว่าด้วยการสร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City) เช่น โครงการอิมทอ้งอุ้นใจใกล้บ้านกับร้านข้าวแกงน้ำใจคนในชุมชน, โครงการบริหารจัดการและนำเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อผู้พิการและผู้สูงอายุ, กิจกรรมออกเยี่ยมชุมชนเคลื่อนที่ (คนขอนแก่นไม่ทอดทิ้งกัน) เป็นต้น เพราะ 2 ยุทธศาสตร์นี้ เป็นกิจกรรมที่ช่วยเหลือประชาชน ทำให้คุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น เป็นกิจกรรมที่ทุกคนมีส่วนร่วม รวมทั้งประชาชนผู้ด้อยโอกาสได้รับประโยชน์ ทำให้ภาคประชาชนเข้มแข็งซึ่งเป็นหัวใจ (ผู้ให้ข้อมูล ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน, ในการสนทนากลุ่ม, 2 พฤศจิกายน 2560)

ในส่วนความเห็นของผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน ในยุทธศาสตร์ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ที่มีความเห็นว่าควรพัฒนา และปรับปรุงมากที่สุด โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3, 9, 7, 10, 8 และ 4 ตามลำดับ โดยยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่ว่าด้วยเรื่องการส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน ยุทธศาสตร์ที่ 9 ที่ว่าด้วยการพัฒนานวัตกรรมทำให้บริการและการบริหารบ้านเมือง โดย และยุทธศาสตร์ที่ 7 ที่ว่าด้วยการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล โดยให้เหตุผลว่า การดำเนินการบางโครงการยังไม่เป็นรูปธรรม ยังไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย ประชาชนเข้าไม่ถึง ยังไม่นำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ส่วนในยุทธศาสตร์ที่ 10 ที่ว่าด้วยการพัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และยุทธศาสตร์ที่ 8 ที่ว่าด้วยการสร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทุกมิติของการพัฒนา มีความเห็นว่า เป็นยุทธศาสตร์ที่เป็นนามธรรม เป็นโครงการที่ประชาชนเข้าไม่ถึง และต้องใช้เวลา และสุดท้าย ยุทธศาสตร์ที่ 4 ที่ว่าด้วยการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ระบบขนส่งมวลชน และโครงสร้างพื้นฐาน ให้เป็นนครแห่งการลงทุนและนครแห่งการอยู่อาศัย ยุทธศาสตร์นี้เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานและการจราจร โดยระบุว่าสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมคือเรื่องการจราจร ยิงขออนแก่นเป็นเมืองหลักของการจัดประชุมท่องเที่ยว โดยเฉพาะทางเท้า ที่ควรปรับปรุงไม่ให้มีการค้าขายบนทางเท้า รวมทั้งสิ่งกีดขวางต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อประชาชนที่ใช้ทางเท้า แต่ทั้งนี้ก็เกิดจากสำนึกของประชาชนส่วนน้อยที่ต้องการสะดวกสบายจึงเกิดความไม่เรียบร้อยในสังคม หรือ การสร้างและซ่อมแซมถนนหนทาง ท่อระบายน้ำและแสงสว่าง ยังมีบางพื้นที่ ที่ยังจัดการไม่ทั่วถึง ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากงบประมาณที่ไม่เพียงพอ กับการขยายตัวของเมือง (ผู้ให้ข้อมูล ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชน, ในการสนทนากลุ่ม, 2 พฤศจิกายน 2560)

บทที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมและตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองต่อความต้องการของประชาชน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ในบทสุดท้ายนี้ผู้วิจัยจะสรุปผลการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น

กระบวนการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (structured questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น และใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview protocol) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทัศนคติและความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงาน และผู้นำชุมชนเกี่ยวแก่การดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่น

ประชากรของการศึกษานี้คือประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น และบุคลากรของเทศบาลนครขอนแก่น การศึกษานี้จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสองกลุ่มตามระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ สำหรับการสำรวจ ประชากรของการศึกษานี้คือประชาชนที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 117,746 คน ในการสุ่มกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,000 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ร้อยละ 99 ระยะเวลาความคลาดเคลื่อน (confidence interval หรือ margin of error) ราวร้อยละ 3 สำหรับการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 20 คน แบ่งเป็น ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่นจำนวน 1 คน พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหารจำนวน 5 คน 1 คน พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติจำนวน 8 คน และผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนจำนวน 6 คน

6.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

6.1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

สำหรับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่นในปีงบประมาณ 2560 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทั้ง 9 ประเด็นในระดับดี โดยความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ข้อ 9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน อันดับที่สองคือ ข้อ 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล และอันดับที่สามคือ ข้อ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และถ้าแบ่งกลุ่มตามระดับความพึงพอใจจาก พึงพอใจสูงสุด, พึงพอใจปานกลาง และ พึงพอใจต่ำสุด จะได้ตั้งนี้ กลุ่มที่ 1 ที่มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม กลุ่มที่ 2 ที่มีค่าความพึงพอใจปานกลาง คือ ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการ และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ กลุ่มที่ 3 ที่มีค่าความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนิน

6.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ประชาชนมีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับพึงพอใจมาก ไปจนถึงพึงพอใจมากที่สุด กล่าวคือ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ถึงยุทธศาสตร์ที่ 10 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 7.47 ถึง 9.07 คะแนน และมีค่าเฉลี่ยภาพรวมในรายยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ 7.86 ไปจนถึง 8.54 โดยเรียงตามลำดับจากมากสุดไปหาน้อยสุด คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 8.54 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 8.36 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 8.32 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ยุทธศาสตร์ที่ 8 มีค่าเฉลี่ย 8.30 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ยุทธศาสตร์ที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 8.18 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ยุทธศาสตร์ที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 8.16 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 8.15 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ยุทธศาสตร์ที่ 9 มีค่าเฉลี่ย 8.02 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด, ยุทธศาสตร์ที่ 7 มีค่าเฉลี่ย 7.87 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมาก และ ยุทธศาสตร์ที่ 10 มีค่าเฉลี่ย 7.86 คะแนน มีระดับความพึงพอใจมาก

ส่วนในภาพรวมของประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อ(8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 8.59 ข้อ(1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 8.54 ข้อ(2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 8.43 ข้อ(7) ผลการดำเนินงานนำไปสู่การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 8.38 ข้อ(6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 8.10 ข้อ(3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 7.96 ข้อ(4) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 7.77 ข้อ(5) มีการเปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 7.65

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณา บรรดาโครงการ และกิจกรรมที่ อยู่ในยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์ที่ 9 และยุทธศาสตร์ที่ 10 พบว่าโครงการและกิจกรรมเหล่านั้นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการบริหารจัดการภายในเทศบาลนครขอนแก่นเป็นหลัก และเข้าใจได้ว่าประชาชนโดยทั่วไป อาจไม่ทราบข้อมูลของโครงการและกิจกรรมเหล่านั้น อันเป็นเหตุให้ผลการประเมินต่ำกว่ายุทธศาสตร์อื่น

6.1.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าตน ประสบปัญหาหรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานในภาพรวมและตามยุทธศาสตร์ของนครขอนแก่นอย่างไรบ้าง พบว่าสามารถจำแนกปัญหาและข้อเสนอออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ตามเนื้อหาออกเป็น 6 มิติ คือ (1) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ระบุว่าเทศบาลนครขอนแก่นควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ในทุกกระบวนการ (2) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ระบุว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครขอนแก่นล่าช้า เมื่อยามมีข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอที่ยื่นขอไป, คำร้องที่ยื่นไปไม่เกิดผลควรให้ความสำคัญแก่เสียงเรียกร้องหรือความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปมากขึ้น (3) ด้านการประชาสัมพันธ์และความโปร่งใส ระบุว่าควรเพิ่มปริมาณการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น, ควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม และควรส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินโครงการต่าง ๆ (4) ด้านการให้บริการสาธารณะ ระบุว่า ค่าครองชีพสูง ค่าอุปโภคบริโภคสินค้าต่าง ๆ สูงเกินมาตรฐาน ควรมีการควบคุม, ควรเพิ่มการเอาใจใส่ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงมากกว่านี้ โดยเฉพาะกลุ่มคนรากหญ้า และ ควรเพิ่มการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้ทั่วถึงกว่านี้ (5) ด้านการจราจร ระบุว่าควรจัดระเบียบและควบคุมการจราจรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น, ควรเพิ่มเสาไฟฟ้าและความสว่างของถนน, ควรจัดการซ่อมบำรุงถนนและท่อระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอ และควรลดการขายของบนบาทวิถีเนื่องจากกีดขวางการสัญจร (6) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ระบุว่าควรแก้ปัญหาขยะมูลฝอย, โดยเฉพาะในช่วงน้ำท่วมควรแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง, ควรแก้ปัญหาขยะล้นเกิน, ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดในพื้นที่ชุมชน และควรเพิ่มจำนวนถังขยะประเภทต่าง ๆ

6.2 สรุปผลการสนทนากลุ่ม

6.2.1 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม ต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ได้ข้อสรุปว่า ทุกประเด็นมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี โดยความพึงพอใจที่มีค่าร้อยละสูงสุด 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ข้อ 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล และ ข้อ 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และมีประเด็นที่ถูกระบุว่าไม่พอใจอยู่ 6 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 4, 6, 7, และ 9 ถูกระบุไม่พอใจ 1 คน ส่วน ประเด็นที่ 5 และ 8 ถูกระบุไม่พอใจ 2 คน

6.2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 10 ของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 10 ยุทธศาสตร์ ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ได้ข้อสรุปว่ามี 9 ยุทธศาสตร์ ซึ่งได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 10 ที่ผู้ให้ข้อมูลมีความ พึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น แต่ในยุทธศาสตร์ที่ 3 มีประเด็นที่ 4 และ 5 ที่ผู้ให้ข้อมูลมีความ พึงพอใจมาก ส่วนประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับความ พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสนทนากลุ่มได้ข้อสรุปว่า ความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ เรียงลำดับ จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 2, 5, 8, 6, 1, 4, 10, 7, 9 และ 3 ตามลำดับ โดยยุทธศาสตร์ที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดนั้น จะเป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมต่าง ๆ เช่น ประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสานเทศกาลดอกคูนเสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, ประเพณีออกพรรษาลอยกระทงที่บึงขาค่า พุทธกตัญญู, กิจกรรมวันเด็ก, กิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมที่มีประชาชนเข้าร่วมจำนวนมาก เป็นต้น และรองลงมาเป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน ความสะอาดของเมืองและชุมชน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือยุทธศาสตร์ที่สามารถดำเนินการให้ออกมาเป็นรูปธรรมได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่ายุทธศาสตร์ดังกล่าว นั้นจะมีผลสำเร็จชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมียุทธศาสตร์ที่ต้องพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อยอด โดยภาพรวมแล้วจะเป็นยุทธศาสตร์ที่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นรูปธรรมได้ชัดเจน รวมทั้งขาดความต่อเนื่อง ซึ่งมีหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ความเป็นอิสระของการปกครองส่วนท้องถิ่น จากกฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการที่ทำให้การดำเนินการของยุทธศาสตร์ติดขัดและไปไม่ถึง ปัญหาด้านงบประมาณ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ การให้ความร่วมมือของประชาชน ความตระหนัก และจิตสำนึกของประชาชน ส่วนในด้านลักษณะการดำเนินงานที่ดี เทศบาลนครขอนแก่นมีการบริหารจัดการเครือข่ายที่ดี มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหลากหลาย และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้รอบด้าน แต่ก็จะมีข้อจำกัดในเรื่องของความไม่ทั่วถึงด้วย เพราะเทศบาลนครขอนแก่นมีจำนวนประชากรแฝงอยู่มาก จึงทำให้เกิดความไม่ทั่วถึง

6.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ จำนวน 10 ยุทธศาสตร์ พบว่ายุทธศาสตร์ที่ 7 และยุทธศาสตร์ที่ 10 ได้คะแนนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับยุทธศาสตร์อื่น ๆ กล่าวคือคะแนนอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ในขณะที่ยุทธศาสตร์อื่นมีคะแนนอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด แม้ว่าโครงการหรือกิจกรรมที่อยู่ในยุทธศาสตร์ที่ 7 และ 10 จะเป็นเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพในการบริหารจัดการภายในเทศบาลนครขอนแก่นเป็นหลัก แต่เทศบาลนครขอนแก่นก็ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ และเข้าใจถึงการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเหล่านั้นให้ทั่วถึงด้วย

ส่วนหัวข้อประเด็นภายในยุทธศาสตร์ทั้ง 10 ยุทธศาสตร์ ๆ ละ 8 ประเด็นนั้น ถึงแม้ว่าผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมของประชาชนจะมีความพึงพอใจในระดับดีในทุกประเด็น แต่พบว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมมีค่าร้อยละ น้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ดังนั้นเทศบาลนครขอนแก่นควรเพิ่มกลยุทธ์หรือวิธีการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ทั่วถึงประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ทั่วถึง และครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานในทุกขั้นตอนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในฐานะผู้ร่วมผลิตบริการสาธารณะ (citizens as co-producers)

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. 2550. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น : วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. 2526. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. 2542. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.thailaws.com/>
- พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476. 2476. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.thailaws.com/>
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ฉบับที่ 13. 2552. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.thailaws.com/>
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2556. คู่มือการกระจายอำนาจภาคประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- เทศบาลนครขอนแก่น. 2557. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น พ.ศ. 2558-2561. ขอนแก่น: ผู้แต่ง.
- เทศบาลนครขอนแก่น. 2558. แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. ขอนแก่น : ผู้แต่ง.
- เทศบาลนครขอนแก่น. 2558. แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2559-2561 เทศบาลนครขอนแก่น. ขอนแก่น : ผู้แต่ง.
- เทศบาลนครขอนแก่น 2559. แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ. 2561 - 2564) ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น ณ เดือนเมษายน 2559.
- Dalton, F.E. 1968. Personal Management: Theory and Practice. New York: Macmillan.
- Frederickson, G. H. 1980. New Public Administration. Alabama: The University of Alabama Press.
- Hornby, A. F. 2000. Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Krech, D., Crutchfield, R. S., & Ballachey, E. L. 1962. Individual in society: A textbook of social psychology.
- OECD. 2015. Government at a glance 2015. Paris, France: OECD Publishing. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en.
- Quirk, R. 1987. Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.
- Reh fuss, J. 1973. Public Administration as Political Process. New York: Charles Scribner's
- Taro Yamane. 1967. Statistics : An Introductory Analysis. 2nd ed. New York :Harper &Row

ภาคผนวก

รูปภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล



รูปภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล



รูปภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล



รูปภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล



รูปภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล



แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบที่ 3/2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของ เทศบาลนครขอนแก่น ในภาพรวม

คำชี้แจง: แบบที่ 3/2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม โดยกำหนดให้มีการเก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้ง หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ (ปีงบประมาณ 2560)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ()

- | | | | |
|--------------|---|---|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี | <input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี | <input type="checkbox"/> 51- 60 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/เทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
| 4. อาชีพหลัก | <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว |
| | <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา | <input type="checkbox"/> เกษตรกร |
| | <input type="checkbox"/> อื่น ระบุ..... | | |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในภาพรวม

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครขอนแก่นในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

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

ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

**แบบที่ 3/3 แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของ
เทศบาลนครขอนแก่น ในแต่ละยุทธศาสตร์**

คำชี้แจง: แบบที่ 3/3 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยกำหนดให้มีการเก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้ง หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ (ปีงบประมาณ 2560)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ()

- | | | | |
|--------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง | |
| 2. อายุ | () ต่ำกว่า 20 ปี | () 20 - 30 ปี | () 31 - 40 ปี |
| | () 41-50 ปี | () 51- 60 ปี | () มากกว่า 60 ปี |
| 3. การศึกษา | () ประถมศึกษา | () มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | () อนุปริญญา/เทียบเท่า |
| | () ปริญญาตรี | () สูงกว่าปริญญาตรี | () อื่นๆ |
| 4. อาชีพหลัก | () รับราชการ | () เอกชน/รัฐวิสาหกิจ | () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว |
| | () รับจ้าง | () นักเรียน นักศึกษา | () เกษตรกร |
| | () อื่น ระบุ..... | | |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. หากให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในแต่ละยุทธศาสตร์โดยให้คะแนนเต็ม 80 คะแนน (ข้อละ 10 คะแนน) ท่านจะให้คะแนนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่านเท่าใด

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนานครขอนแก่นเป็นนครแห่งการประชุมสัมมนาและเป็นศูนย์กลางพาณิชยกรรมของภูมิภาค เช่น การจัดประชุมวิชาการด้านการปกครองท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560 , กิจกรรมมหัศจรรย์พันธุ์ไม้ นานาชาติ , กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ฯลฯ

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมพัฒนาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยให้มีคุณค่าเพื่อนำมาขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง เช่น โครงการประเพณีสุดยอดสงกรานต์อีสาน เทศกาลดอกคูน-เสียงแคนและถนนข้าวเหนียว, กิจกรรมงานประเพณีออกพรรษาใต้ประทีปบูชา พุทธกตัญญูสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษา, การจัดกิจกรรมวันเด็ก ฯลฯ

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าวิสาหกิจชุมชน เช่น โครงการถนนคนเดินขอนแก่น, กิจกรรมกองทุนตั้งตัว, โครงการเรียนรู้การพัฒนางานอาชีพและทักษะชีวิต

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

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

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล เช่น โครงการชุมชนวัดร่วมใจ ลดสร้างขยะ ณ ดันทาง, โครงการคนขอนแก่นหัวใจไร้มลพิษ (low carbon city) ฯลฯ

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างสังคมที่เอื้ออาทรและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (Healthy City) เช่น โครงการอิมท้องอุ่นใจใกล้บ้านกับร้านข้าวแกงน้ำใจคนในชุมชน, โครงการบริหารจัดการและนำเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น, กิจกรรมออกเยี่ยมชุมชนเคลื่อนที่ ฯลฯ

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อรองรับ AEC และให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล เช่น การพัฒนาศักยภาพด้านเทคนิคการสอนของครูในโรงเรียนเทศบาลนครขอนแก่น, การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้, โครงการศูนย์เยาวชนและครอบครัวเทศบาลนครขอนแก่น ฯลฯ

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างความเข้มแข็งภาคประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการเมืองในทุกมิติของการพัฒนา เช่น การเสริมสร้างศักยภาพการกระจายอำนาจและมีส่วนร่วมของเทศบาลนครขอนแก่น, การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กิจกรรมอบรมแนวทางการพัฒนาชุมชนในเขตชุมชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ฯลฯ

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนาวัตถกรรมการให้บริการและการบริหารบ้านเมือง เช่น โครงการเทศบาลนี้รัก

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

ยุทธศาสตร์ที่ 10 พัฒนาโครงสร้างและศักยภาพองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง เช่น โครงการจ้างที่ปรึกษาศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเมืองพิเศษ ระยะที่ 2, โครงการสัมมนาทางวิชาการการบริหารจัดการเทศบาลนครขอนแก่นในรูปแบบเมืองพิเศษ, โครงการจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ต่างๆ

ความพึงพอใจ	คะแนนเต็ม (80 คะแนน)
1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ (10 คะแนน)	
5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	
6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (10 คะแนน)	
7) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น (10 คะแนน)	
8) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (10 คะแนน)	

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวม
และในแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2560

สาระสำคัญของโครงการวิจัย:

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักสามประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาลนครขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงพันธกิจและยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานและสนองตอบความต้องการของประชาชน การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจ (survey research design) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) และใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา (case study design) เพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data)

วันที่สัมภาษณ์ : 2 พฤศจิกายน 2560

เวลาในการสัมภาษณ์ : 13.30-15.00 น.

ระยะเวลาที่ใช้ : 15-60 นาที ขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์

สถานที่ : ห้องประชุมนครเป็จจาล เทศบาลนครขอนแก่น

คณะผู้สัมภาษณ์ :

ผู้วิจัยหลัก : อ.ดร.วีระกุล ชายผา

ผู้ช่วยวิจัย : นายกฤษฎาพร สิ้นชัย

นักศึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น :

นายพนรัตน์ สุดตะมา, นายศุภกร โสภาวตานนท์

นักศึกษา ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น :

นางสาวกัญญณัฐ ชีพจำเริญ, นายณัฐพล ชัยอาวุธ, นางสาวภัทรามาศ สระโสม,
นางสาวศศิวิมล ทองอ่อน, นางสาววิรัชรอง ทองจันทร์, นางสาวอภิญญา คำจันทร์

ผู้ให้สัมภาษณ์ :

1. ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่น (ฝ่ายการเมือง)
2. พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับผู้บริหาร
3. พนักงานเทศบาลนครขอนแก่นระดับปฏิบัติ
4. ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

คำถามการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง :

1. ยุทธศาสตร์ที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก และเหตุผล
2. ยุทธศาสตร์ที่พึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก และเหตุผล
3. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้ยุทธศาสตร์ ดำเนินงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล
4. อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินยุทธศาสตร์