



รายงานผลการสำรวจและประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการ ของเทศบาลนครขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ (3) งานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ และ (4) งานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลนครขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) พบว่าเทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 85,878 คน ประชากรชาย 39,458 คน ประชากรหญิง 46,420 คน จำนวนครัวเรือน 28,936 ครัวเรือน

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.55 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.91 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.51 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

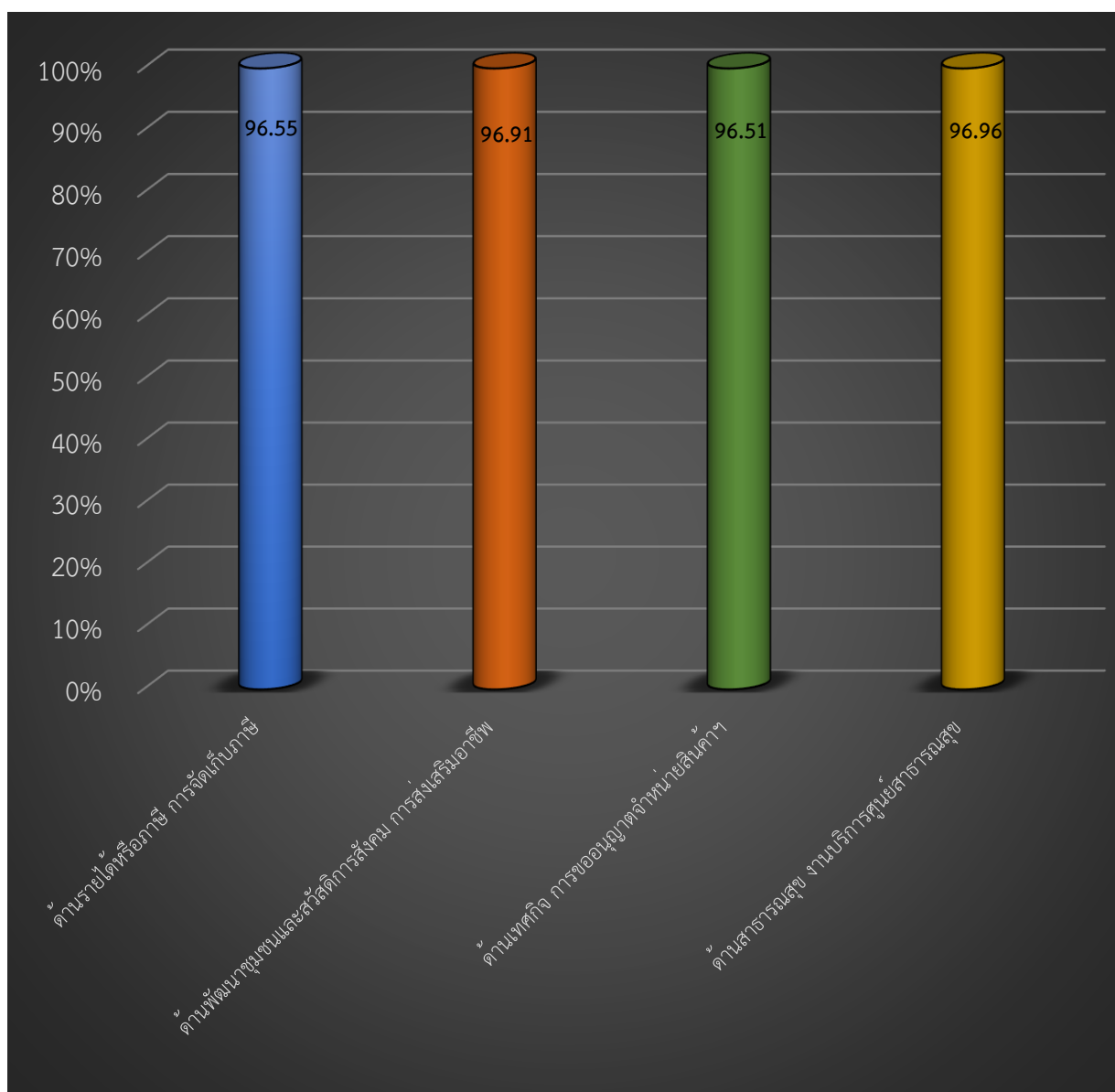
4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.96 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.73 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
1	ด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี	4.83	96.55	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ	4.85	96.91	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่าย สินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	4.83	96.51	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์ สาธารณสุข	4.85	96.96	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		4.84	96.73	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพแสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครขอนแก่น



คำนำ

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

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโศคนกุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	7
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	9
2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	10
พัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะ.....	11
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	15
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ.....	27
แนวคิดว่าด้วยการจัดการปกครอง (Governance) และธรรมาภิบาล (Good Governance).....	33
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	36
ความสำคัญของนวัตกรรม.....	40
นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น.....	44
ความสำคัญของการประเมินโครงการ.....	47
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่.....	52
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	88
รูปแบบการวิจัย.....	88
ขอบเขตของการวิจัย.....	88
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	90
การสร้างเครื่องมือ.....	91
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	92
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	93
4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	94
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี.....	96
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ....	101
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านเทคนิคการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	106
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข.....	111
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	116
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน.....	118
อภิปรายผล.....	120
ข้อเสนอแนะ.....	124
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications).....	123
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการต่อเทศบาลนครขอนแก่น.....	125
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป.....	127
บรรณานุกรม.....	128
ภาคผนวก.....	135
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	136
ภาคผนวก ข ตัวอย่างภาพทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	142

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542.....	29
2.2 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562.....	31
2.3 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 1.....	58
2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 2.....	59
2.5 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 3.....	60
2.6 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 4.....	62
3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	89
3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	91
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	93
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี	96
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี.....	99
4.3 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	101
4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	104
4.5 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านเทศกิจ.....	106
4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านเทศกิจ.....	109
4.7 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข...	111
4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข...	114
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า.....	119

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจจากลูกค้า.....	38
2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	87
5.1 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครขอนแก่น.....	120

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์โลกเป็นที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางภายหลังจากการได้รับชัยชนะในการเลือกตั้งทั่วไปของโดนัลด์ ทรัมป์ ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา เนื่องด้วยนโยบายอันแข็งกร้าวที่มีต่อประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งมิติทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม มนุษยธรรม และสิทธิมนุษยชน ตลอดจน ได้มีการปลุกกระแสชาตินิยมในประเทศขึ้นมาอย่างแพร่หลาย (Ordoñez, February 13, 2025) กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ นโยบายของประเทศมหาอำนาจโลกดังกล่าวเป็นความพยายามในการหมุนวนเข็มนาฬิกากลับไปในช่วงเวลาที่โลกยังไม่ได้มีความสลับซับซ้อนทั้งในเชิงเวลาและพื้นที่ เปรียบเสมือนหลายทศวรรษก่อนหน้านี้

ในทางตรงกันข้าม ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ปมปัญหาและความกังวลในสถานการณ์โลกปัจจุบัน ในฐานะการเป็นโลกที่แคบลง ทว่ากระชับและสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ นั่นคือ ประเด็นเรื่องการให้ความสำคัญต่อกระแสประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ที่สำคัญคือ การแสวงหาหนทางอยู่ร่วมกันภายใต้หลักการ และเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) บนพื้นฐานจากแนวคิดขององค์การสหประชาชาติทั้ง 17 ประการที่มุ่งหวังให้บรรลุผลสำเร็จขึ้นก่อนปี ค.ศ. 2030 ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาความยากจนและความหิวโหย การเสริมสร้างสุขภาวะ ความเป็นอยู่ที่ดี การสร้างคุณภาพทางการศึกษา การสร้างความเสมอภาคทางเพศสภาพ การสร้างหลักประกันให้ทุกคนสามารถเข้าถึงน้ำ และการสุขาภิบาลที่สะอาด การที่มนุษย์สามารถเข้าถึงพลังงานที่สะอาด การสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจ ประกอบกับการลดอัตราการว่างงาน การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสามารถในการปรับตัว การส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน และผนวกทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม รวมถึงการสนับสนุนนวัตกรรมใหม่ ๆ การลดความไม่เสมอภาคทั้งภายในและระหว่างประเทศ การพัฒนาเมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ให้น่าอยู่อย่างปลอดภัยและยั่งยืน การสร้างหลักประกันถึงแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน การปฏิบัติอย่างทันทางที่ต่อความเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพอากาศของโลกอย่างฉับพลัน การอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรทางทะเลและมหาสมุทรของโลกอย่างยั่งยืน การอนุรักษ์และฟื้นฟูระบบนิเวศวิทยาของโลก การสร้างสังคมแห่งสันติภาพอันซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม ตลอดจน การเสริมสร้างความเข้มแข็งระหว่างพันธมิตรหุ้นส่วนความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (The Global Goals, 2015)

กล่าวได้ว่า นโยบายของประเทศสหรัฐอเมริกาภายใต้ประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์กำลังมุ่งหน้าไปสู่ กระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบดั้งเดิม (Traditional Paradigm) ไม่ต่างจากห้วงเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ประธานาธิบดีในสมัยแรกก่อนหน้านี้ ที่มุ่งเน้นการแยกตนเองอย่างโดดเดี่ยว การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ โดยมีคำนึงถึงความร่วมมือกันกับนานาประเทศ การปฏิเสธความหลากหลายทางเพศสภาพ ตลอดจน การเพิกเฉย ต่อความสำคัญของกระบวนการประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะที่มีต่อกลุ่มผู้อพยพ กลุ่มผู้เปราะบาง กลุ่มแรงงาน กลุ่ม LGBTIQ เป็นต้น (Cassidy, February 29, 2016) ซึ่งถือว่าแตกต่างจากเป้าหมายแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติโดยสิ้นเชิง

คำถามสำคัญที่ตามมาคือ การจะบรรลุถึงเป้าหมายแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 17 ประการ กระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบใดเป็นกระบวนทัศน์ที่สำคัญ หากพิจารณาในภาพใหญ่แล้ว ความร่วมมือระหว่างประเทศ (International Collaboration) ทั้งตัวแสดงจากองค์การระหว่างประเทศ ภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรเอกชนระหว่างประเทศ (NGOs) ถือเป็นตัวแสดงที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ขณะที่ตัวแสดงภายในประเทศ กระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบใหม่ที่เติบโตขึ้นเพื่อเผชิญหน้ากับความท้าทายใหม่ ๆ ของโลกนับจากเริ่มต้นศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมาคือ การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) อันให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจไปสู่หน่วยการบริหารจัดการที่เล็กกว่า และการอาศัยความร่วมมือกันข้ามภาคส่วน (Cross Sector) ระหว่างภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางนโยบาย และภาคส่วนอื่น ๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของการสร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกันตามแนวนราบ (Horizontal Management) และความเป็นหุ้นส่วนพันธมิตรในการทำงานร่วมกัน (Partnerships) ภายใต้การทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ต้นจนถึงปลายทาง ผ่านการปรึกษาหารือ การมุ่งแสวงหาความเห็นพ้องต้องกันหรือฉันทามติอย่างสร้างสรรค์ (Krogh and Triantafyllou, 2024) ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจกัน ให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ของพลเมือง การบูรณาการความรู้ทุกศาสตร์เข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหา การสนับสนุนและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกันกับทุกภาคส่วน การสร้างสังคมที่ขับเคลื่อนจากองค์ความรู้ และการเปิดรับโอกาส ตลอดจนการยอมรับความแตกต่างอันหลากหลาย (Svedenmark, 2025) ในแง่นี้ สามารถกล่าวโดยสรุปจากแนวคิดของ Osborne (2010: 10) ได้ว่า “การจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) ให้ความสำคัญทั้งกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่หลากหลายเพื่อร่วมกันส่งมอบการบริการสาธารณะ เช่นเดียวกับให้ความสำคัญกับกระบวนการที่หลากหลายในการกำหนดนโยบายสาธารณะ แนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในลักษณะของเครือข่าย เพื่อบรรลุเป้าหมายคือ การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ”



เนื่องด้วยความสำคัญของกระบวนการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) ผลที่ตามมาเราจึงพบ งานวิชาการจำนวนมากทั่วโลกที่อาศัยแนวคิดดังกล่าวเป็นกรอบทฤษฎีในการทำ ความเข้าใจปรากฏการณ์การบริหารรัฐกิจทั้งในระดับโลก และในระดับประเทศที่ตนเองสนใจแตกต่างกันไป นอกจากนี้ เรายังสามารถพบการโยงแนวคิดดังกล่าวเชื่อมร้อยสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่นกับแนวคิดที่ว่าด้วยการกระจายอำนาจ (Decentralization) เช่นกัน เนื่องด้วยการกระจายอำนาจเป็นการที่ศูนย์กลาง “ให้” (มิใช่ “แบ่ง”) อำนาจ ภารกิจและความรับผิดชอบไปยังหน่วยการบริหารที่ย่อยลงไป หรือเปรียบเปรยว่ารัฐบาลกลางได้ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อไปจัดทำบริการสาธารณะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของ คนในพื้นที่นั้น ๆ หากพิจารณาถึงกรอบแนวคิดการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ นั้นหมายความว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ (Collaboration) กับเครือข่ายภาคส่วนที่หลากหลาย ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมต่าง ๆ ดังเป็นที่ทราบกันดีว่า หลากหลายปัญหาที่สลับซับซ้อน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยการระดมทรัพยากรของทุกเครือข่ายภาคส่วนในการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด อาทิ ปัญหาโรคระบาด ปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ ปัญหาความเหลื่อมล้ำ เป็นต้น (Juhola and Westerhoff, 2011)

การปกครองท้องถิ่นเปรียบเสมือนแบบจำลองและห้องทดลองของการปกครองแบบประชาธิปไตยในระดับชาติ การสร้างสรรค์ระบอบประชาธิปไตย และการกำหนดนโยบายโดยผนวกดึงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ถือเป็นเป้าหมายสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากทั้งทั่วโลก และในประเทศได้นำเสนอถึงต้นแบบการบริหารจัดการที่ดียิ่ง (Best Practices) เช่นเดียวกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการปรับประยุกต์ใช้ความรู้หรือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ นำเสนอถึงนวัตกรรม (Innovation) การให้บริการ อันทรงคุณค่า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างน่าอัศจรรย์เป็นอย่างยิ่ง (Falanga, 2024) ไม่ว่าจะเป็น ด้านการจัดการศึกษา การสาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเมือง การสร้างงานและการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชน ฯลฯ

หากพิจารณาถึงการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยร่วมสมัย แม้เราสามารถพบถึงปรากฏการณ์ที่มีการเลือกตั้งทั้งผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายนิติบัญญัติ อย่างไรก็ตาม เรายังพบถึงพัฒนาการการกระจายอำนาจที่เต็มไปด้วยอุปสรรค โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความไม่ไว้วางใจจากส่วนกลาง และความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย (ศศิพร คุ่มเมือง, 28 มกราคม 2568) ทั้งนี้ หากย้อนเวลากลับไปพิจารณาถึงการกระจายอำนาจในสังคมไทย เราจะพบว่า จากรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่สำคัญกับการ

กระจายอำนาจ โดยในจำนวน 336 มาตรา รัฐธรรมนูญบัญญัติให้มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นถึง 10 มาตรา คือ มาตรา 78 ซึ่งอยู่ในหมวดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และมาตรา 282-290 ซึ่งอยู่ในหมวดการปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2540) รวมถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันหรือรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 เช่นกัน ได้กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

ควรต้องย้ำด้วยว่า เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) ควบคู่กับหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หลักความเสมอภาคและการผนวกกับทุกคนเข้ามามี

ส่วนร่วม (Equality and Inclusiveness) หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) (อ้างอิงใน Creative Learning, 2021) ที่สำคัญต่อเนื่องกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานของตนเองจากประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง อันสอดคล้องกับหลักการนำพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) และหลักธรรมาภิบาล โดยประโยชน์จากการสำรวจและประเมินผลการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถกล่าวได้ถึงอย่างน้อย 8 ประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อใช้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2568 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น ประการที่สอง ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ประการที่สาม สามารถทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประการที่สี่ เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น ประการที่ห้า สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป ประการที่หก ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ ประการที่เจ็ด ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประการสุดท้าย ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2568)

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลางเป็นผู้ประเมิน ทั้งนี้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะต้องทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเลือกจากงานด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4-6 ด้านจาก

จำนวนทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีองค์ความรู้อันหลากหลายจากศาสตร์ต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐานและมีความเป็นกลาง ตลอดจน เป็นสถาบันที่มีความโดดเด่นในระดับประเทศและกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในส่วนของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นนั้น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีสถานะเทียบเท่ากับคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นคณะที่ได้รับการก่อตั้งมาจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 18 ปี (2550-2568) โดยในแผนยุทธศาสตร์ประจำปี พ.ศ. 2567-2571 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดการบริหาร และขับเคลื่อนวิสัยทัศน์แห่งการเป็น “สถาบันชั้นนำแห่งอาเซียนด้านกิจการสาธารณะที่สร้างสรรค์คุณค่าเพื่อสังคม” (A Leading ASEAN Institution in Public Affairs Dedicated to the Creation of Value for All) นอกจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้มีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งในหลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ซึ่งได้ผลิตศิษย์เก่าจำนวนมากกระจายอยู่ทุกภาคส่วนในสังคมไทย วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นยังได้ทำการวิจัยเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหาของสังคมและเพื่อพัฒนานโยบายสาธารณะ ตลอดจนได้มีการบริการวิชาการ และการทำงานร่วมกับภาคีหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานร่วมกว่าสองทศวรรษ

ทั้งนี้ หากนับถึงงานวิจัย/งานสำรวจอื่น ๆ อีกจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2567 ที่ผ่านมา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 504 แห่ง โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วม 132 แห่ง จังหวัดอุดรธานี 128 แห่ง จังหวัดมหาสารคาม 38 แห่ง จังหวัดสกลนคร 33 แห่ง จังหวัดบึงกาฬ 33 แห่ง จังหวัดหนองคาย 30 แห่ง จังหวัดหนองบัวลำภู 29 แห่ง จังหวัดชัยภูมิ 25 แห่ง จังหวัดนครราชสีมา 24 แห่ง จังหวัดมุกดาหาร 13 แห่ง จังหวัดเลย 5 แห่ง จังหวัดนครพนม 3 แห่ง จังหวัดเพชรบูรณ์ 3 แห่ง จังหวัดสุรินทร์ 3 แห่ง จังหวัดบุรีรัมย์ 2 แห่ง จังหวัดยโสธร 1 แห่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ 1 แห่ง และจังหวัดร้อยเอ็ด 1 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2568) ในงานนี้ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน ภายใต้ความเชื่อของคณะที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นหวังเป็นอย่างยิ่งว่า

รายงานสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ฯ ฉบับนี้ ที่ได้ดำเนินการภายใต้จรรยาบรรณการทำวิจัยโดยเคร่งครัด จะสามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ยุกระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นของประชาชน ตลอดจนใช้ในการวัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น ต่อไปนี้ในภาคหน้า

1.2 คำถามการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ
- 3) งานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
- 4) งานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินการให้บริการและโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาการดำเนินการให้บริการและโครงการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 หรือ นับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 - 30 กันยายน พ.ศ. 2568

นอกจากนี้ ในแต่ละงานการให้บริการ โครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจอย่างน้อย 5 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ

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

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

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้แก่

- 1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น
- 2) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้
- 3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น
- 5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป
- 6) ทำให้ทราบลักษณะโครงการ/กิจกรรม ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ
- 7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 8) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ
- 9) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าว

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะไล่เรียงหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

- 2.1.1 พัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะ
- 2.1.2 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ
- 2.1.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริหารกิจการสาธารณะ
- 2.1.4 แนวคิดว่าด้วยการจัดการปกครอง (Governance) และธรรมาภิบาล (Good Governance)
- 2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.1.6 ความสำคัญของนวัตกรรม
- 2.1.7 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.1.8 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 พัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะ

การทำความเข้าใจพัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะเป็นการทบทวน และสำรวจสถานะขององค์ความรู้จากห้วงเวลาจากอดีตถึงสถานะความรู้ร่วมสมัย หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นการสำรวจกระบวนการทัศน์ การบริหารกิจการสาธารณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ คำว่า ‘กระบวนการทัศน์’ สามารถนิยามแบบหลวม ๆ ได้ว่าหมายถึง โลกทัศน์อันมีรากฐานอันมั่นคงที่ชุมชนวิชาการให้การยอมรับ อย่างน้อยในช่วงเวลาหนึ่ง โดยคำดังกล่าวได้รับการนำมาใช้ในแต่ละสาขาวิชาการต่าง ๆ ทางสังคมศาสตร์ เช่น งานที่มีชื่อเสียงของ Henry (1975) ที่ทำการศึกษากระบวนการทัศน์ที่เปลี่ยนผ่านในแต่ละยุคของการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์นับตั้งแต่มีการถกเถียงเรื่องแยกการบริหารออกจากการเมือง หรือในงานของ Morgan (1980) ที่ศึกษากระบวนการมองทฤษฎีองค์การที่แตกต่างกัน เป็นต้น

จากพัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะนับจากยุคแรกเริ่มนั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับแนวคิดของ Woodrow Wilson (1887) เนื่องจากสถานะองค์ความรู้ของการบริหารกิจการสาธารณะในขณะนั้นยังกระจัดกระจายและไม่เป็นระบบ ถึงแม้ว่าบทบาทการทำงานของภาครัฐเผชิญกับความสลับซับซ้อนของยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเผชิญกับแรงเสียดทานจากข้อเรียกร้องของประชาชนในระดับที่สูงขึ้นก็ตาม Wilson เสนอว่า ควรมีการศึกษาศาสตร์ว่าด้วยการบริหารกิจการสาธารณะด้วยวัตถุประสงค์หลักสองประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อที่จะค้นพบว่าอะไรที่ภาครัฐควรทำ รวมไปถึง ควรทำอย่างไรเพื่อที่จะเหมาะสมและประสบความสำเร็จ และประการต่อมา เพื่อที่จะค้นพบถึงวิธีการที่ควรจะทำให้การบริหารกิจการสาธารณะมีประสิทธิภาพตลอดจนคุ้มค่ากับงบประมาณ และกำลังความสามารถที่มีอยู่อย่างจำกัด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า Wilson प्रารณาให้ฝ่ายบริหารแยกออกมาจากการฝ่ายการเมือง โดยฝ่ายการเมืองทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และมอบงานภารกิจให้ฝ่ายบริหารนำไปปฏิบัติ ขณะที่ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องมีอิสระในทางเลือกต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ศึกษาถึงวิธีการ และเลือกองค์ความรู้ที่เหมาะสมนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความสะดวกรวดเร็ว และประสบความสำเร็จ ทำนองเดียวกับแนวคิดของ Frank Goodnow (1900) ในเวลาต่อมา ที่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า หน้าที่ของฝ่ายการเมืองคือ การจัดการเรื่องนโยบาย และการแสดงออกถึงเจตจำนงแห่งรัฐ ส่วนฝ่ายบริหารนั้น ต้องทำหน้าที่ปฏิบัติและผลักดันให้นโยบายและเจตจำนงดังกล่าวสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในแง่นี้ ฝ่ายบริหารมิได้ทำหน้าที่เป็นเพียงเครื่องมือในการตอบสนองฝ่ายการเมืองแต่อย่างใด ในทางกลับกัน ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทำงานร่วมมือสอดประสาน และให้คุณค่าซึ่งกันและกัน

การให้ความสำคัญกับศาสตร์ว่าด้วยการบริหารกิจการสาธารณะจึงเติบโตขึ้นจากความเป็นไปและสายธารดังกล่าวข้างต้น ขณะที่ในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 มีความพยายามใช้หลักวิทยาศาสตร์เข้ามาสู่การบริหารกิจการสาธารณะมากขึ้น ดังเช่นความคิดของ Frederick Taylor (1911) ที่ระบุว่า การจัดการแบบวิทยาศาสตร์เป็นการจัดประเภทหรือการจัดความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ อาศัยการคำนวณทางคณิตศาสตร์เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและผลิตภาพสูงขึ้น ควบคู่กับการลดกฎระเบียบการควบคุมต่าง ๆ อันเป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของการทำงาน ที่สำคัญ Taylor เสนอว่า การแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญ และการฝึกฝนเพื่อยกระดับความเชี่ยวชาญของแต่ละคนนั้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวดในการสร้างประสิทธิภาพการทำงาน อนึ่ง ความคิดดังกล่าวได้รับการโต้แย้งว่า ให้ความสำคัญกับการมองมนุษย์เป็นเครื่องจักรในการทำงานมากกว่าเพ่งพินิจมนุษย์ในฐานะผู้มีจิตใจและมีความคิดสร้างสรรค์ เช่นเดียวกับได้รับการโต้แย้งว่า การแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เห็นถึงความเชื่อมโยงในการทำงานของวงจรการปฏิบัติงานทั้งหมด ดังความเห็นแรกของ Mary Follet (1926) ที่ระบุถึงความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาว่า “เราไม่สามารถที่จะทำให้ทุกคนทำในสิ่งที่ดีที่สุดในโดยการไปออกคำสั่ง (order)” เนื่องจากทุกคนมีพื้นฐานอุปนิสัยของตัวเองเป็นหลักอยู่แล้ว ดังนั้น การอาศัยมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าการคำนึงทุกอย่างให้มีความเป็นวิทยาศาสตร์ ขณะที่ Luther Gulick (1937) แม้จะกล่าวถึงคุณประโยชน์ของระบบการแบ่งงานกันทำ (division of work) ในการทำให้เกิดประสิทธิภาพ และผลิตภาพสูงขึ้น ทว่าระบบการแบ่งงานกันทำมีข้อจำกัดเช่นกัน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนต้องทำงานของตนเองเป็นหลักนั้น ทำให้พวกเขาไม่เห็นซึ่งส่วนประกอบต่าง ๆ ของการทำงานในส่วนอื่น และความสัมพันธ์พวกเขาถูกจำกัดไว้ด้วยการทำงานของอย่างแยกส่วน ผลที่ตามมา Gulick จึงเสนอหลักในการบริหารที่เน้นการประสานงานกันทั้งจากบนสู่ล่าง (top-down) และล่างสู่บน (bottom-up) ที่สำคัญ เขาได้นำเสนอหลักการสำคัญคือ หลัก POSDCORB ซึ่งได้แก่ P=PLANNING (การวางแผน) O=ORGANIZING (การจัดองค์การ) S=STAFFING (การจัดการบุคคล) D=DIRECTING (การอำนวยการ) CO=COORDINATING (การประสานงาน) R=REPORTING (การรายงาน) และ B=BUDGETING (การงบประมาณ) เป็นต้น

ขณะที่ในยุคทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน เราสามารถพบถึงกระบวนทัศน์ของการบริหารกิจการสาธารณะอันหลากหลาย โดยแต่ละกระบวนทัศน์มีคุณค่าหลักและเป้าหมายสำคัญที่แตกต่างกันออกไป อาทิ กระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากกระแสเสรีนิยมใหม่ (Neo-Liberalism) โดย NPM ให้ความสำคัญกับการลดขนาดและภารกิจของภาครัฐ โดยเสนอแนะให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) การจ้างบุคลากรหรือองค์กรภายนอกปฏิบัติภารกิจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

แทนภาครัฐ (outsourcing) การทำสัญญาจ้างเอกชนให้บริหารงานแทน (contracting-out) การจัดตั้งบริษัทร่วมระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำกิจการใดกิจการหนึ่ง (quasi-public firms) การเป็นหุ้นส่วนร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน (public-private partnerships) และการสำรวจความต้องการของประชาชนในฐานะที่เป็นลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (customer surveys) (Krogh and Triantafillou, 2024) ทั้งนี้ เหตุผลเบื้องหลังที่นำไปสู่การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2556) ได้ระบุเหตุผลไว้อย่างน้อย 5 ประการ ได้แก่ ประการแรก การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการให้บริการที่ไม่ใช่แบบประเพณี (non-traditional service delivery) กล่าวคือ จะไม่ให้ความสำคัญกับสายการบังคับบัญชาแบบที่เคยทำมาเนิ่นนาน และการอาศัยหุ้นส่วนนอกภาครัฐเข้ามาบริหารจัดการ ประการที่สอง ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจมากขึ้น โดยเน้นการถ่ายโอนภารกิจ และความรับผิดชอบจำนวนมากไปท้องที่ปกครองส่วนท้องถิ่น ประการที่สาม ภาระในการประสานงานการบริการที่เพิ่มขึ้น (increased burden of service coordination) เป็นการให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการจากงานบริการต่าง ๆ ณ จุดเดียวมากขึ้น ทำให้ต้องมีการวางแผน และประสานงานหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้ทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อให้มากยิ่งขึ้น ประการที่สี่ การเติบโตของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่พิสูจน์ให้เห็นว่า ภารกิจอันหลากหลายเหล่านั้น รัฐบาลไม่สามารถดำเนินกิจการใดก็ตามได้โดยลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกับตัวแสดงระหว่างประเทศ และประการที่ห้า บทบาทของรัฐบาลกลางในการต้องเผชิญปัญหาหลักที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นนโยบายการป้องกันประเทศ นโยบายการต่างประเทศ นโยบายเศรษฐกิจแบบใหม่ ฯลฯ จึงจำเป็นต้องแบ่งเบาภาระ และภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญรองลงมา ให้หน่วยงานในระดับแยกย่อยต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแทน

ในส่วนของกระบวนการทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) นั้น ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการปกครองแบบเครือข่าย (network governance) การอาศัยความร่วมมือกันข้ามภาคส่วน (cross sector collaboration) การสร้างนวัตกรรมร่วมกันระหว่างหุ้นส่วนภาครัฐและเอกชน (public-private innovation partnerships) และการสรรสร้างและผลิตร่วมกันระหว่างภาครัฐกับพลเมือง (co-creation and co- production with citizens) (Krogh and Triantafillou, 2024) นอกจากนี้ ในห้วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมา เราสามารถพบถึงการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างกระบวนการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) กับกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance) กล่าวคือ ลักษณะสำคัญของกระบวนการทัศน์แรกนั้น คือ ในกระบวนการบริหารงานภาครัฐนั้นไม่มีทางเลือกที่ดีที่สุด (one best way) อีกทั้ง ไม่มีตัวแสดงใดเพียงตัวแสดงเดียวที่โดดเด่นอีกต่อไป ทว่าเป็นการให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันเชิงเครือข่ายทางสังคม อันเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมและ

ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด บนพื้นฐานของการผนวกรับทุกฝ่ายเข้ามาทำงานร่วมกัน (inclusiveness) การประสานความร่วมมือ (collaboration) และการสร้างความโปร่งใส (transparency) (Osborne, 2010) ขณะที่กระบวนการที่ที่สอง เป็นการนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้ง และมีความโปร่งใส ที่สำคัญ ทุกภาคส่วนสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับได้ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน และอย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นต้น

โดยสรุปจากเนื้อหาข้างต้นทั้งหมดแล้ว เราสามารถพบ และกำลังเผชิญกับกระบวนการบริหารงานภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงไป Eliassen and Sitter (2008 อ้างใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556) ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถสรุปขยย่อได้อย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง เป็นการจัดการปกครองที่เกี่ยวข้องกับชุดของเครื่องมือนโยบายที่กว้างกว่าการออกกฎหมาย (governance involves a broader set of policy instruments than legislation) กล่าวคือ เป็นการบริหารงานภาครัฐที่รวมเอาหน่วยงานต่าง ๆ นอกภาครัฐบาลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการปกครอง ตลอดจน อาศัยเครื่องมืออื่น ๆ อาทิ ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน การออกแบบระบบจูงใจ และการแข่งขัน การสนับสนุนการเรียนรู้ การติดตามผลงานเพื่อเผยแพร่แนวคิดการปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการปรับปรุงผลงาน ฯลฯ ตัวอย่างเหล่านี้เป็นชุดของเครื่องมือที่มีความสำคัญมากกว่าการออกกฎหมายเพื่อบังคับให้ทุกฝ่ายกระทำตามอย่างเคร่งครัดร่วมกัน

ประการที่สอง เป็นการจัดการปกครองที่ทำให้พรมแดนระหว่างภาครัฐ เอกชน และอาสาสมัครเลือนราง (governments blurs the boundaries between the public, private and volunteer sector) โดยเป็นการให้ความสำคัญกับการเป็นหุ้นส่วนร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน เนื่องจากหลากหลายโครงการนั้น ภาคเอกชนมีความเชี่ยวชาญ และความคล่องตัวมากกว่าภาครัฐ ตลอดจนการเปิดโอกาสและการสร้างความชอบธรรมให้องค์กรอาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ

ประการที่สาม เป็นการจัดการปกครองที่เกี่ยวข้องกับการปกครองหลายระดับ และการใช้อำนาจพึ่งพิงกัน (governance involve several levels of government and mutual power-dependence) กล่าวคือ รัฐบาลแต่ละประเทศจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับองค์การระหว่างประเทศที่ตนเองสังกัด อาทิ ประเทศในยุโรปจำเป็นต้องทำตามกฎเกณฑ์ การกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติที่พึ่งพิงกันกับองค์กรสหภาพยุโรป (EU) เป็นต้น

ประการที่สี่ การจัดการปกครองที่เกี่ยวข้องกับแนวทางภาพรวมของการปกครอง โดยรัฐบาลเชื่อมต่อกัน (governance involves a holistic approach to governing: joining-up government) เป็นการให้ความสำคัญกับความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด เช่น การทำงานประสานข้ามกระทรวง และการอาศัยความร่วมมือกันข้ามภาคส่วน (cross sector collaboration) อย่างไรเรื่อยต่อมากยิ่งขึ้น

ประการที่ห้า การจัดการปกครองอาศัยเครือข่ายที่เป็นอิสระมากพอ ๆ กับองค์การตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา (governance relies on autonomous networks as much as on hierarchical organizations) เป็นการให้ความสำคัญกับเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ และการทำงานร่วมกันในแนวนราบ (horizontal) โดยอาศัยความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยยกระดับขีดความสามารถในองค์การที่ไม่ให้ความสำคัญกับลำดับชั้นการบังคับบัญชามากเกินไป และ

ประการสุดท้าย การจัดการปกครองเน้นการใช้ระบบที่ยืดหยุ่นในการกำกับดูแลภายในรัฐบาล (governance is oriented toward flexible regulatory systems for regulation inside government) เป็นการให้ความสำคัญกับการยืดหยุ่น และการริเริ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า เป็นการทำให้ระบบการควบคุมตรวจสอบยืดหยุ่นมากขึ้น พร้อมกับการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานควบคู่กับความพร้อมรับผิดและความโปร่งใสที่สูงขึ้น

2.1.2 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ในแวดวงวิชาการต่างประเทศนั้น การกระจายอำนาจถือว่าเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับโลก (global development approach) อีกทั้ง เป็นหลักการจัดการปกครองที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก เนื่องจากการแก้ไขข้อจำกัดจากระบบราชการที่เคร่งครัด และจากข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะในกรณีที่มีการปกครองส่วนกลางกุมอำนาจทุกอย่างไว้อย่างเบ็ดเสร็จ ทั้งนี้ การกระจายอำนาจเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของการส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่มีต่อประชาชน ที่สำคัญ ยังเป็นหนทางเพื่อส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นในท้องถิ่นนั้น ๆ เนื่องด้วยเป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญกับการถ่ายโอนอำนาจให้พลเมืองในฐานะเป็นผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนามากกว่าที่ให้รัฐบาลเป็นผู้มีบทบาทขับเคลื่อนดังกล่าว (citizen-led rather than government-led development) ตลอดจน การกระจายอำนาจยังเข้ากันได้ดีกับเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) บนพื้นฐานจากแนวคิดขององค์การสหประชาชาติทั้ง 17 ประการ โดยเฉพาะข้อ 16 ที่ระบุถึง การสร้างสังคมแห่งสันติภาพอันซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม (Rugeiyamu & Msendo, 2025) ดังนั้น เนื้อหาต่อไปนี้จะขยายความและให้ความสำคัญกับการกล่าวถึงแนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

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

เสน่ห์ จัยโต และคณะ (2530, น. 8) แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจคือ การที่รัฐบาลนั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในท้องถิ่นตนเอง โดยการเลือกผู้ปกครองที่เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งอำนาจในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และการบังคับบัญชานั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมดูแลให้ท้องถิ่นปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่วางเอาไว้

จรรยา สุภาพ (2531, น. 84) และชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 22) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐบาลมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณะบางอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกัท้องถิ่น โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชา เพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

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

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

1. การลดความแออัดของสำนักงานใหญ่ หรือ Deconcentration ซึ่งหมายถึง สำนักงานใหญ่มอบหมายให้หน่วยย่อยเป็นผู้ดำเนินการ หรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่
2. การดำเนินการหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาต หรือถูกหักท้วงจากสำนักงานใหญ่

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

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

2. ลักษณะการกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by function) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่สาธารณะสามารถจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งได้ ทั้งนี้เพื่อความอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคที่นำมาใช้ของงานนั้น

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจตามทฤษฎีสมัยใหม่ที่เน้นย้ำกับการพิจารณาตามบริบทที่ว่าเป็น “การรวมอำนาจ” หรือ “การกระจายอำนาจ” นั้น ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะตัดสินใจขาดนั้นอยู่กับองค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองเดียวเรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจตกอยู่กับหลายองค์กรจะเรียกว่า การกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็นการกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการที่จะพิจารณาว่ากระจายอำนาจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจตัดสินใจขาดหรือไม่

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

จากการทบทวนคำนิยามของการกระจายอำนาจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึงการกระจายอำนาจ/หน้าที่ของรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้้องค์กรดังกล่าวจัดทำบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลกลางมีบทบาทเพียงเป็นหน่วยในการควบคุมดูแล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้ โดยสามารถกำหนดกรอบมโนทัศน์ที่อธิบายปรากฏการณ์การกระจายอำนาจอันมีจุดเน้นที่แตกต่างกันได้ 3 รูปแบบคือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2557, น. 16)

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

2) กลุ่มนักพัฒนาและนักเคลื่อนไหวผู้คัดค้านการพัฒนาแบบรวมศูนย์ (Centralism) กลุ่มนี้มีแนวคิดที่ไม่พอใจต่อความล้มเหลวในการดำเนินโครงการพัฒนาและแก้ไขปัญหาความยากจนของรัฐแบบรวมศูนย์ กล่าวคือ การพัฒนาที่เน้นการสั่งการจากบนลงล่าง (Top-down Policy) ความไม่พอใจต่อปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการพัฒนาและการจัดสรรทรัพยากร โดยหันมาให้ความสนใจกับการกระจายอำนาจ ซึ่งมีสมมติฐานว่าจะใช้เป็นเครื่องมือในการนำไปสู่การพัฒนาแบบร่วมมือ (Cooperative development) อันมีชาวบ้านในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นตัวจักรสำคัญในการผลักดันและกำหนดทิศทางการพัฒนาด้วยตัวพวกเขาเอง ส่วนภาครัฐจะกลายเป็นผู้หนุนเสริมและผู้คอยอำนวยความสะดวก

3) กลุ่มผู้สนับสนุนกระบวนการกำหนดนโยบายและการแข่งขันทางการเมืองแบบพหุนิยม (Pluralist) กลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำหรับเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย และสร้างแรงกดดันให้ระบบการเมืองเดิมที่เป็นระบบปิด เปิดโอกาสให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ใหม่ขึ้นเพื่อแข่งขันในพื้นที่ทางการเมือง อันจะเป็นการผลักดันนโยบายในลักษณะที่เปิดกว้าง ป้องกันการผูกขาดอำนาจ พัฒนาการมีส่วนร่วมของตัวแสดงทางการเมือง พร้อมกับขยายขนาดของตลาดทางการเมืองให้กว้างและเสรีมากขึ้น ทำให้นักการเมืองจากส่วนกลาง จะมองการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นช่องทางในการช่วยแบ่งเบาภารกิจจากหน่วยงานส่วนกลาง ไปสู่หน่วยงานที่ต่ำกว่าระดับภูมิภาค (ทว่าใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่า) เป็นต้น

2.1.2.1 วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

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

1. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการเพื่อการบริหาร การจัดการ และการให้บริการประชาชน

2. ประสิทธิภาพของการทำงาน

3. ช่วยพัฒนาบรรยากาศการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

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

2.1.2.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

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

1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ทว่าส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอิสระในการปกครองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองตามสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยได้เองด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

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

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมียกงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจปกครองนั้น จะต้องมีการมีเจ้าหน้าที่อื่นเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านั้นได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นนั่นเอง

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

1) การกระจายภารกิจหน้าที่ รัฐได้มอบภารกิจหน้าที่บางประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐ เช่น การจัดการศึกษาบางระดับ การให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

2) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภารกิจหน้าที่ที่รัฐบาลมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจตัดสินใจอิสระในภารกิจหน้าที่นั้นด้วย

3) การกระจายทรัพยากรการบริหาร เมื่อรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่และอำนาจตัดสินใจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมอบทรัพยากรการบริหารด้วยเช่นกัน ได้แก่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีในเขต จำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

4) การกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมืองให้แก่ประชาชน เป็นการเปิดมิติให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าลงชื่อเพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป เป็นต้น

5) การกระจายความรับผิดชอบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การกระจายอำนาจหน้าที่และทรัพยากรทางการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการทำให้ผู้บริหารได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย (Accountability) ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.1.2.3 ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types)

นอกเหนือจากความหมาย ลักษณะสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ยังสามารถจำแนกประเภทของการกระจายอำนาจโดยแบ่งได้เป็น 6 ประเภท (Manor, 1999) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default)

การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนี้ เกิดมาจากภาวะที่องค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาลกลางไม่สามารถบริหารงานหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งเกิดความล้มเหลวในการทำงาน จึงทำให้ภาคประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมเกิดความตระหนักและลุกขึ้นมาเรียกร้องเพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้กับกลุ่มประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตัวเอง

2) การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization)

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

3) การกระจายอำนาจภายใต้แนวความคิดเรื่องการแบ่งอำนาจทางการบริหาร (Deconcentration / Administrative decentralization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแบ่งอำนาจทางการบริหารนี้ เป็นลักษณะที่ หน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลาง ได้แบ่งอำนาจหน้าที่มาให้กับหน่วยงานที่มีระดับรองลงมาจากส่วนกลางที่กระจายในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานนี้มีอำนาจในการดำเนินงานในพื้นที่ของตนเองในระดับหนึ่ง แต่อำนาจหน้าที่ นโยบาย หรือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าวยังถือว่าเป็นบุคลากรที่แบ่งแยกออกมาจากส่วนกลาง ดังนั้น บุคลากรและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ได้รับการแบ่งแยกอำนาจมานี้ยังคงขึ้นอยู่กับส่วนกลางเป็นสำคัญ

4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation)

รูปแบบการกระจายอำนาจในลักษณะของหลักการมอบอำนาจนี้ ถือได้ว่าหลักการมอบอำนาจนั้นมีลักษณะของความเป็นอิสระในการทำงานมากกว่าหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งการมอบอำนาจในที่นี้ส่วนใหญ่จะพิจารณาในมิติของการมอบอำนาจ “หน้าที่” หรือ “ภารกิจ” ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรประเภทต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้พิจารณาหรือเน้นไปยังการมอบอำนาจเชิงพื้นที่ ซึ่งหลักการมอบอำนาจในลักษณะนี้สามารถยกตัวอย่างหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ หรือองค์กรพิเศษที่ทำหน้าที่เฉพาะโครงการ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และภารกิจในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งจากส่วนกลาง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางผ่านมาตรฐาน กลไกทางกฎหมาย ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม

5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution)

ภายใต้แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจนั้น หลักการกระจายอำนาจแบบถ่ายโอนอำนาจ (devolution) ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่มีความกว้างขวางมากที่สุด มากกว่าการแบ่งอำนาจ (deconcentration) และการมอบอำนาจ (delegation) เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจนี้รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มาให้กับหน่วยงานระดับรองลงมา ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลมาพร้อม

“ความเป็นอิสระ” ในการตัดสินใจเพื่อการบริหารจัดการ พัฒนา แก้ไขปัญหา ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งไม่ได้มองเพียงแค่มิติในการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่อย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงมิติในบริหารงานเชิงพื้นที่ของแต่ละแห่งด้วย ดังนั้น การถ่ายโอนอำนาจนี้จึงให้ความอิสระในการตัดสินใจทางการบริหารและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอน เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศญี่ปุ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยการถ่ายโอนอำนาจนี้ บทบาทของรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานส่วนกลางจะเข้ามาแทรกแซงการใช้อำนาจหรือการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างจำกัดมากหรือแทรกแซงไม่ได้เลย ตลอดจนไม่มีบทบาทในการควบคุมให้ท้องถิ่นปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลาง แต่หน่วยงานส่วนกลางหรือรัฐบาลจะเป็นเพียงแค่ผู้คอยกำกับดูแลหรือให้ปรึกษาในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับมติตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1. การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหาร (Administrative devolution) ซึ่งหากจะอธิบายให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้สามารถอธิบายได้ผ่านรูปแบบของ “การปกครองตนเองของท้องถิ่น (local-self-government)” โดยการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ หน่วยงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าได้รับการถ่ายโอนอำนาจทั้งทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ และการคลัง อย่างกว้างขวางและมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากพอสมควร ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นโดยทรัพยากรและความสามารถของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น ได้อย่างอิสระและสมบูรณ์ เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทรัพยากรเป็นของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ตลอดจนมีอิสระในการใช้ทรัพยากรของตนเองเหล่านี้ในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างอิสระ

ระดับที่ 2. การถ่ายโอนอำนาจทางนิติบัญญัติ (Legislative devolution) ถือได้ว่าเป็นการถ่ายโอนอำนาจที่กว้างขวางและสูงสุดเมื่อพิจารณาการถ่ายโอนอำนาจภายใต้รูปแบบการปกครองประเทศแบบรัฐเดี่ยว (unitary state) จนถึงขั้นคล้ายคลึงกับการปกครองในระบอบสหพันธรัฐ ยกตัวอย่างเช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศสหราชอาณาจักร (Bogdanor, 1999) ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่า รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจมาให้หน่วยงานระดับรองลงมาหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงอำนาจหน้าที่และในเชิงพื้นที่เพื่อให้ท้องถิ่นกำหนดชะตาชีวิตของท้องถิ่นเองได้อย่างเต็มที่ มีอำนาจในการจัดตั้งสภาที่เป็นสภาของท้องถิ่นเอง (local assembly) เพื่อออกกฎหมายบังคับใช้ในท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสภาท้องถิ่นนี้ถือว่าเป็นสภานิติบัญญัติของท้องถิ่น ซึ่งยังถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐมิได้แยกตัวออกไปจากรัฐแต่อย่างใด แต่สภาท้องถิ่นที่ว่ามีอำนาจหน้าที่อย่าง

อิสระในการออกกฎหมาย นโยบาย เพื่อบังคับใช้ในพื้นที่หรือในท้องถิ่นของตน โดยรัฐบาลกลางไม่สามารถแทรกแซงหรือควบคุมการทำงานของท้องถิ่นได้

6) การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal decentralization)

โดยพื้นฐานแล้วการกระจายอำนาจทางการคลังถือเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ภายใต้การกระจายอำนาจ เพราะหากมีการกระจายอำนาจหน้าที่เพียงอย่างเดียว ก็อาจส่งผลให้หน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจสามารถทำงานหรือขับเคลื่อนไปได้หากไม่ได้รับการกระจายอำนาจทางการคลัง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “มีแค่หน้าที่แต่ไม่มีเงิน” ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งการกระจายอำนาจทางการคลังนี้ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณและการคลังจากส่วนกลางมาให้ท้องถิ่น พร้อมกับเงินงบประมาณที่ถูกจัดจำแนกโดยยึดตามภารกิจหรือการจัดแบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว การกระจายอำนาจทางการคลังนี้เองยังส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้ที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นเองผ่านมาตรการทางการคลังหรือภาษีประเภทต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจทางการคลังในอีกมิติหนึ่งก็ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของท้องถิ่นผ่านมาตรการและเงื่อนไขทางการคลังรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย

2.1.2.4 จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

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

จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

1) การกระจายอำนาจสามารถสะท้อนความต้องการในระดับพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (Spatial) เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ได้บริหารจัดการเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม จึงทำให้เกิดการสะท้อนปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

2) การกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการมีข้อมูลข่าวสาร การให้บริการสาธารณะและการตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า เนื่องจากการกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้เกิดการตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างตรงจุดผ่านการปฏิบัติงานโดยคนในท้องถิ่นเอง

3) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือทางการบริหารและการพัฒนาร่วมกันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพผ่านการบริหารงานแบบความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นด้วยกัน หรือระหว่างท้องถิ่นกับภาคเอกชนในพื้นที่

4) การกระจายอำนาจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะรูปแบบใหม่ เนื่องจากเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้คิด ได้สร้างสรรค์วิธีในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะได้เป็นอย่างดี

5) การกระจายอำนาจส่งผลให้มีการสร้างความรับผิดชอบ การติดตามและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ผ่านมิติทางการเมืองท้องถิ่น การถอดถอน และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานของข้าราชการในท้องถิ่น

6) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระการบริหารงานของหน่วยงานส่วนกลางทั้งภาระทางด้านหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ภาระทางการคลัง ภาระทางการบริหาร และภาระทางทรัพยากรบุคคล มิติต่าง ๆ เหล่านี้ การกระจายอำนาจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแบ่งเบาภาระการทำงานของหน่วยงานส่วนกลาง

7) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดแหล่งเรียนรู้ พัฒนา และเสริมสร้างรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมด้วยความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจจึงถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

2.1.2.5 ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

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

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

วัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือ เพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณะหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและ

ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกครองแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและส่วนกลางไม่ทราบปัญหา หรือไม่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหาร

จากที่ได้กล่าวไป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากราชการ ส่วนกลาง ทั้งการกระจายอำนาจทางการเมือง การบริหาร การกระจายอำนาจทางการคลังรวมถึงบุคลากร ถ่ายโอน มายังท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิด การลดค่าใช้จ่ายหรือภาระทางการคลังของระบบราชการ เกิดความคุ้มค่าทางการบริหาร และส่งผลให้การทำงาน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่มากกว่าบุคคล จากภายนอกที่ส่งมาจากส่วนกลาง

4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็น “โรงเรียนเพื่อฝึกฝนประชาธิปไตย” ให้แก่ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่น เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองและการ บริหารในระดับท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ตลอดจน ส่งผลให้ประชาชนได้รับสิทธิในการเข้าถึงอำนาจทางการเมือง สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่อยู่ในท้องถิ่น จึงทำให้เกิดการกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วม ในทางการเมือง การปกครอง และการบริหารในระดับท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้ชาวบ้านได้เรียนรู้วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และการจัดการปกครองในระดับท้องถิ่น ด้วยศักยภาพและความสามารถของ คนในท้องถิ่นเอง ฝึกฝนทักษะในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับชุมชนและระดับตำบล อันมีผล โดยตรงต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

ขณะที่ธนเศรษฐ์ เจริญเมือง (2550) ได้กล่าวรวบยอดถึงอุปสรรคการพัฒนา 100 ปีของการปกครองท้องถิ่นไทย นับจากการเกิดสุขาภิบาลกรุงเทพในปี 2440-2540 ว่ามีอยู่อย่างน้อย 5 ประการ ได้แก่ ประการแรก ระบบการ ปกครองท้องถิ่นไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่ล่าช้า ประการที่สอง การปกครองท้องถิ่นไทยถูกควบคุมกำกับโดย ข้าราชการทั้งจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จึงทำให้มีอำนาจและงบประมาณที่จำกัด ประการที่สาม ผลของการ ถูกควบคุมกำกับจำนวนมาก ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเผชิญกับความยากลำบากในการริเริ่มโครงการ สำคัญอันมีลักษณะโดดเด่นจำเพาะเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้อย่างมีอิสระ ประการที่สี่ มีโครงสร้างการ ทำงานจำนวนมากที่ซ้อนทับกับการปกครองส่วนภูมิภาค ทำให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไม่มากนัก ผลที่ตามมาจึงทำให้ประชาชนมองไม่เห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจ และประการสุดท้าย การ

เปลี่ยนแปลงในนโยบายการปกครองท้องถิ่นเกิดจากความคิด และความต้องการของชนชั้นนำเป็นหลัก อันเป็นความคิดจากบนสู่ล่าง (top-down) ประชาชนกลับแทบไม่มีบทบาทในนโยบายดังกล่าวได้แต่อย่างใด จาก 5 ประการดังกล่าวจึงทำให้การปกครองท้องถิ่นไทยอ่อนแอ ขาดการสนับสนุนอย่างเพียงพอทั้งในด้านอำนาจหน้าที่ ภารกิจ และงบประมาณ รวมถึง อยู่ในสภาพที่เป็นแขนขาของการปกครองส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมากกว่าจะสามารถคงความเป็นอิสระในตัวเองได้

2.1.2.6 ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

ไม่ว่าจะเป็นนักการเมืองและภาคประชาชนจำนวนไม่น้อย ต่างเข้าใจผิดว่า การกระจายอำนาจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรัฐ (forms of the state) กล่าวคือ อาจจะทำให้รัฐเดี่ยวกลายเป็นสหพันธรัฐ ไปจนถึงการก่อให้เกิดการแบ่งแยกดินแดนกลายเป็นรัฐอิสระ ทำนองเดียวกัน อาจจะทำให้รัฐในระบบสหพันธรัฐ ขอแยกตนเองเป็นรัฐอิสระแห่งใหม่ขึ้นมา ผลที่ตามมา จึงก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและเข้าใจในแง่ลบต่อแก่นแกนสำคัญของการกระจายอำนาจ

ควรต้องย้ำด้วยว่า ในกรณีของรัฐเดี่ยวนั้น การกระจายอำนาจเป็นเพียงการให้อำนาจแก่องค์กรใดองค์กรหนึ่งเข้าไปทำหน้าที่จัดบริการกิจการสาธารณะโดยตรง มิได้มีการให้อำนาจทางด้านความมั่นคง อำนาจทางนิติบัญญัติ และอำนาจทางด้านบริหารที่สามารถตรากฎหมาย และบริหารในระดับเหนือกว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นแต่อย่างใด ที่สำคัญ มิได้มีการให้อำนาจทางตุลาการเพื่อให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เสมือนศาลยุติธรรมได้ ดังนั้น เมื่อไม่มีกฎหมายรองรับ และไม่มีอำนาจในระดับโครงสร้างเช่นนี้ จึงเป็นไปได้เลยที่รัฐเดี่ยวจะแปรสภาพกลายเป็นสหพันธรัฐและรัฐอิสระ ตลอดจนรัฐบาลกลางสามารถที่จะเรียกคืนอำนาจทั้งหมดที่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ขณะเดียวกัน ในกรณีของสหพันธรัฐ แม้ในแต่ละมลรัฐหรือเขตการปกครองตนเองจะมีความเป็นอิสระระดับสูง มีอำนาจในทางนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการเป็นของตนเอง ทว่าหน่วยการปกครองเหล่านี้ยังต้องอยู่ภายใต้อำนาจจากรัฐบาลกลาง เนื่องจากอำนาจในประเด็นเรื่องความมั่นคง การกำหนดนโยบายเศรษฐกิจระดับมหภาค และนโยบายด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นอำนาจของรัฐบาลกลางโดยตรง ผลที่ตามมา จึงไม่สามารถทำให้หน่วยการปกครองระดับย่อยเหล่านี้สามารถเป็นรัฐอิสระแห่งใหม่ได้เช่นกัน ในแง่นี้ ความเข้าใจผิดดังกล่าวควรได้รับการคลี่คลาย และทำความเข้าใจใหม่อีกครั้งว่า การกระจายอำนาจมิได้เป็นต้นตอของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรัฐ ในทางตรงกันข้าม จากประวัติศาสตร์ชาติทั่วโลกต่างหากที่พบว่า ระบบการปกครองแบบปิด รวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางอย่างเข้มข้นและเคร่งครัด ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดชะตากรรมทางสังคมการเมืองของตนเอง ตลอดจน ปราศจากการกระจายอำนาจ

มักนำไปสู่ความคับข้องใจ ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับรัฐ จนท้ายที่สุดนำไปสู่ความต้องการปลดแอกจากพันธนาการต่าง ๆ และความปรารถนาในการปกครองตนเอง (Tir, 2002)

2.1.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

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

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

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

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้ชุมชนเป็นเจ้าของอำเภอนั้น (community's own government) สามารถคิดค้น ออกแบบความต้องการและเข้าใจปัญหาของตนเองได้มากกว่าภาครัฐและระบบราชการ ในกระบวนการนี้ ภาครัฐจึงควรปรับเปลี่ยนตนเองเป็นผู้ประสานงานและคอยอำนวยความสะดวก (facilitator) และหุ้นส่วน (partner) ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากกว่าเป็นผู้ผูกขาดอำนาจไว้อย่างเคร่งครัดภายใต้กระบวนการแบบเดิม

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

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

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



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



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

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

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	
อำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ	อำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้
เทศบาลตำบล	เทศบาลตำบล
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 2/1. รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล การจราจร และส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นในการ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่ สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการ จัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก 7. ส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของ เทศบาล	1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์



เทศบาลเมือง	เทศบาลเมือง
1. อำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับที่เทศบาลตำบลต้องดำเนินการ 2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น 9. จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์
เทศบาลนคร	เทศบาลนคร (เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง)
1. อำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับที่เทศบาลเมืองต้องกระทำ 2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมที่พัก และสถานบริการอื่น 5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม 6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง 8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณสุข 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์



2.1.4 แนวคิดว่าด้วยการจัดการปกครอง (Governance) และธรรมาภิบาล (Good Governance)

แนวคิดว่าด้วยการจัดการปกครอง (Governance) เป็นแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึง และประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายนับจากภายหลังสงครามเย็น หรือห้วงทศวรรษที่ 1990 เป็นต้นมา Fukuyama (2016) ได้รวบรวมความหมายของการจัดการปกครอง (governance) จากงานวิชาการทั่วโลกที่ผ่านมาไว้ได้อย่างน้อย 3 ความหมาย ได้แก่

ความหมายแรก การจัดการปกครองเป็นเรื่องของความร่วมมือระหว่างประเทศ ในรูปแบบขององค์การระหว่างประเทศที่ประเทศต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ฯลฯ ภายหลังความขัดแย้งทางอุดมการณ์ในห้วงสงครามเย็นสิ้นสุดลง ในที่นี้เราจะเห็นความก้าวหน้าขององค์การระหว่างประเทศจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็น สหภาพยุโรป (EU) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC) ความตกลงการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (NAFTA) สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) เป็นต้น

ความหมายที่สอง การจัดการปกครองมาจากความตระหนักว่า ความยากจนและความเหลื่อมล้ำของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะในประเทศโลกที่ด้อยพัฒนา และกำลังพัฒนาเกิดจาก ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และความอ่อนแอของรัฐ รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ห้วงทศวรรษที่ 1990 เป็นต้นมา จึงมีการเสนอแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (good governance) อันเป็นแนวคิดที่ถูกริเริ่มโดยธนาคารโลก (World Bank) ในความคิดดังกล่าวจะประกอบด้วยมโนทัศน์ย่อยจำนวนมากที่ได้รับคำแนะนำให้ประเทศเหล่านั้นนำไปปฏิบัติ อาทิ การให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หลักความเสมอภาคและการผนวกทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม (Equality and Inclusiveness) หลักประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) เป็นต้น

ความหมายที่สาม เป็นความคิดร่วมสมัยของการจัดการและการบริหารองค์กร หรือเรียกว่าเป็นการดำเนินการที่ปราศจากการปกครอง (governing without government) กล่าวคือ ในมุมมองนี้จะให้ความสำคัญกับการบริหารงานแบบร่วมมือกันเป็นเครือข่าย และปฏิเสธหลักสายบังคับบัญชา (non-hierarchical) และการบริหารแบบบนสู่ล่าง (top-down) เฉกเช่นระบบราชการ

แม้ในแวดวงวิชาการของสังคมไทยจะใช้ความหมายทั้ง 3 ประการข้างต้นในการเรียนการสอนโดยทั่วไป อย่างไรก็ตาม ในระบบการบริหารราชการแผ่นดิน และการปกครองท้องถิ่นไทยได้ให้ความสำคัญกับความหมายที่สอง หรือแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (good governance) เป็นกรณีพิเศษ ดังนั้น จึงควรขยายความถึงความหมาย และทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบของแนวคิดดังกล่าวให้มากขึ้น

แนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ว่า หมายถึง “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้สึกสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน” (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542)

นอกจากนี้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้แบ่งองค์ประกอบของธรรมาภิบาลเป็น 6 ประการ ดังนี้

ประการแรก หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการตรากฎหมาย และกฎหมายบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎหมายเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีมาตรฐานเชิงซ้อน (Double standard) ไม่ให้มีการใช้กฎหมายไปแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ มีการอบการปฏิบัติที่เคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ประการที่สอง หลักคุณธรรม (Ethics) คือ การไม่ทุจริต ไม่ประพฤติผิดวินัย ไม่กระทำความผิดมาตรฐานวิชาชีพ และจรรยาบรรณ รวมถึง การมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ปลอดจากการคอร์รัปชัน หรือฉ้อราษฎร์บังหลวง การไม่ละเมิดจริยธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

ประการที่สาม หลักความโปร่งใส (Transparency) เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

ประการที่สี่ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

ประการที่ห้า หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ หลักการสำคัญที่องค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ ซึ่งจะสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และต่อผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจน การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

ประการสุดท้าย หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หรือหลักประสิทธิภาพ และหลักประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) เป็นการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542)

ขณะที่การบริหารราชการแผ่นดินในสังคมไทยได้มีการประเมินระดับธรรมาภิบาล และยกย่องให้รางวัลต่อองค์กรต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการมีสถาบันพระปกเกล้าเป็นหน่วยงานที่ทำการประเมินระดับธรรมาภิบาลของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผ่านด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม และด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยมีการประเมินจากตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน อันหมายถึงภารกิจที่บังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกระทำ หรือต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบ และกฎหมาย เช่น แต่งตั้งตัวแทนประชาชนเป็นคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น เปิดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เปิดเผยรายรับรายจ่าย การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น และประเมินจากตัวชี้วัดขั้นพัฒนา อันเป็นการบ่งบอกถึงแนวทางดำเนินงานที่มีการพัฒนาและมีความก้าวหน้ามากขึ้น ที่สำคัญคือ มีความเข้มข้นในด้านการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นในชุมชนท้องถิ่น และสุดท้ายคือ การประเมินคุณสมบัติเฉพาะประเด็น โดยเฉพาะการประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ การประเมินการดำเนินโครงการ และกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาละเอียดที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2551) ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้ ระดับที่หนึ่ง ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ระดับที่สอง ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ ระดับที่สาม ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก (Kotler, 2003)

ตัวชี้วัดและมิติของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ

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

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

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

1. มิติที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Tangibles) หมายถึง หน่วยงานบริการภาครัฐมีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่พบเห็นและใช้งานได้ง่าย เช่น พนักงานที่สามารถพบเห็นได้อย่างสะดวก เครื่องมือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้รับการออกแบบให้ใช้งานได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ
2. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความคาดหวังในการได้รับบริการของประชาชนสามารถได้รับการตอบสนองโดยตรงจุด ได้รับบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
3. มิติด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือและมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือประชาชนบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา
4. มิติด้านการให้คำมั่นสัญญา (Assurance) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐสามารถสร้างความไว้วางใจและให้ความมั่นใจกับประชาชนได้ มีความสุภาพ มีความรู้ในงานและข้อมูลในการให้บริการ
5. มิติด้านความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐมีความเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ การให้ความสนใจ การอำนวยความสะดวกให้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ในขณะที่ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจจากลูกค้าโดยหน่วยงานแห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา (American Customer Satisfaction Index) ได้ระบุไว้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ อันหลากหลายนั้นส่งผลต่อการประเมินคุณภาพอันเป็นที่รับรู้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยทั่วไป อันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยที่พวกเขาย่อมมีระดับของความคาดหวังไว้ก่อนหน้านั้นแล้วเช่นกันว่าปรารถนาให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ทั้งนี้ ผลประเมินของความพึงพอใจในการให้บริการจากผู้ใช้บริการสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวก ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อมั่นต่อ

การให้บริการ ซึ่งถือเป็นเป้าประสงค์สูงสุดที่หน่วยงานใดก็ตามคาดหวังไว้ กับความไม่พึงพอใจที่อาจจะแสดงออกในรูปแบบของการบ่นหรือการร้องเรียน เป็นต้น อันเป็นเป้าหมายที่ไม่พึงปรารถนาแต่อย่างใด ดัชนีชี้วัดด้านนี้อธิบายได้ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจจากลูกค้า อ้างอิงใน American Customer Satisfaction Index (ACSI). (2015)

พิจักษ์ ภัทรสุปรีดี และคณะ (2554: หน้า 106-111) ระบุถึง แนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ ไว้ 10 ประการ ได้แก่ 1) การสร้างให้เกิดความสำคัญจากล่างขึ้นบน (Bottom – up management) 2) การปลูกฝังเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร 3) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์กร ควรมีการสื่อสารและปรับเปลี่ยนการวัดความพึงพอใจลูกค้าให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร 4) ควรจำเป็นต้องพิจารณาคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการออกแบบตัววัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการวัดผล 5) การกำหนดหน้าที่ของผู้วัดให้ชัดเจน เช่น กำหนดให้บุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่หลักในการรับผิดชอบในเรื่องของการวัดความพึงพอใจของลูกค้า 6) การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการออกแบบตัวประเมินวัดผล 7) การสร้างบรรยากาศให้ผู้รับบริการสามารถตอบคำถามได้ตามความเป็นจริง 8) การพัฒนาการวัดผลในระดับองค์กรรวม 9) การนำผู้ประเมินผลเข้าไปร่วมอยู่ในทีมที่เป็นผู้สร้างตัววัดผล เพื่อที่จะทำให้ผู้ประเมินผล เข้าใจถึงหลักการ และวัตถุประสงค์ของตัววัดผลอย่างแท้จริง และ 10) องค์กรภาครัฐต้องหันมาให้ความสำคัญกับการวัดผล เป็นต้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Millet (1954) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาคไม่ว่าผู้รับบริการ จะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

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

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความว่า ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ พัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถประเมินได้หลายวิธี การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่ง ที่บอกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรม การแสดงออก หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัดจากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (พรนภา เตียสุทธิกุล พัฒนา พรหมณีจันทน์ศรีเกตุ นาวิน มีนะกรรณ และสุวุฒิ พงษ์วารินศาสตร์, 2561)

1) การสังเกต เป็นวิธีการสำหรับใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกความพึงพอใจที่แสดงออกมาในประเด็นที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน โดยผู้สังเกตจะไม่มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติการณ์หรือมีส่วนร่วมกับผู้ถูกสังเกต ต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปและตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมินวิธีนี้ เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายที่ใช้สำหรับการศึกษาในกรณีศึกษาเท่านั้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ ผู้ประเมินจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยตรง มีการเตรียมแผนล่วงหน้า เป็นการถามให้ตอบปากเปล่า แต่อาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ตอบเนื่องจากผู้ตอบอาจรู้สึกไม่อิสระในการตอบหรือไม่คุ้นเคยกับผู้ถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ควรลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยก่อน ให้เกิดความสนิทสนมและความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

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

2.1.6 ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งแรกที่อุบัติขึ้นบนโลก แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่หรือไม่ ความเห็นของบุคคลจึงกลายเป็นตัวตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมิใช่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งที่มีมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้รับเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่จะชอบหรือยอมรับ (Roger, 1983, p.11) ในขณะที่นักวิชาการนามอุโฆษอย่าง โจเซฟ ชุมปีเตอร์ (Joseph Schumpeter, 1984) กล่าวถึงนวัตกรรมไว้ว่า เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เดิม กระบวนการผลิตใหม่ แหล่งทรัพยากรใหม่ ตลาดใหม่ หรือองค์การใหม่ ในขณะที่นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัยด้านนวัตกรรมในปัจจุบันอย่าง Richard Wolfe (1994, pp.417-419) กล่าวว่า นวัตกรรมโดยทั่วไปมีตั้งแต่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือการประดิษฐ์ใหม่ ที่สามารถนำมาให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอันเป็นที่มาของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Productive Innovation) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในด้านสหภาพยุโรป ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแง่ของ

ผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และควมมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016, Online)

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

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

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

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

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

5) นวัตกรรมจัดการ (Management innovation) การสร้างนวัตกรรมจัดการนั้นองค์การจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์การ ซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปใน

ลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์การ ในลักษณะที่เป็นงานประจำกับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

ความสำคัญของนวัตกรรมกับการพัฒนาสังคม

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

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

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

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

1.3) เกิดการปรับปรุงการเสมอภาคด้านค่าจ้างเนื่องจากการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ช่องว่างระหว่างค่าจ้างแคบลง เนื่องจากผู้คนที่ต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ไปพร้อม ๆ กัน เช่น ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ต้องนำเข้าเครื่องจักรที่มีความทันสมัย ก่อให้เกิดการปรับปรุงเทคโนโลยีในการผลิต และการปรับเปลี่ยนค่าจ้างแรงงานให้เพิ่มมากขึ้น

2) การพัฒนาทางการศึกษา ทักษะ และทุนมนุษย์ เนื่องจากการศึกษาและทักษะเป็นพื้นฐานสำคัญของนวัตกรรม การมีงบประมาณที่จำกัดด้านการศึกษายากที่จะปรับปรุง/พัฒนาการศึกษาให้อยู่ในระดับสูง ดังนั้นนวัตกรรมจึงจะช่วยให้ยกระดับการศึกษาได้ ด้วยการส่งเสริมการศึกษาจากภายนอก (ประเทศ) หรือการยกระดับทักษะฝีมือจากการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง ประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่จะใช้เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อสร้างศักยภาพและทักษะฝีมือ

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

4) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพโลกาภิวัตน์ ส่งผลสำคัญต่อประโยชน์จากการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ที่นวัตกรรมจะส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก

4.1) การเปิดตลาดการค้าของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่นำมาซึ่งการแข่งขันในการลงทุนด้านผลิตสินค้า จึงทำให้อำนาจการผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศลดต่ำลง การแข่งขันดังกล่าวทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตอย่างมีไหวพริบด้วยการใช้สมรรถนะของนวัตกรรม

4.2) เปิดโอกาสให้ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง

4.3) การบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศทำให้ขนาดทางเศรษฐกิจขยายมากขึ้นและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4.4) การเปิดเสรีด้านการค้าก่อให้เกิดการสร้าง ความชำนาญเฉพาะด้าน นำมาซึ่งการผลิตที่เน้นการได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ สุดท้ายจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างของระบบสวัสดิการระดับประเทศ โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการผลักดันการผลิตสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรม

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

2.1.7 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

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

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) ได้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทยขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของการรวบรวมข้อมูลทางนวัตกรรมของการบริหารจัดการ จากหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วน โดยศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ (2561) ได้กำหนดค่านิยมของนวัตกรรมภาครัฐ หมายถึงแนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) การดำเนินงาน (Work Process) และการให้บริการ (Service Delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง

พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่ครอบคลุมทั้งการบริการ การบริหาร นวัตกรรมทางความคิด และเชิงนโยบาย โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มีความสอดคล้องกับ "ศาสตร์พระราชา" หรือหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร คือ "เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา" มาเป็นหัวใจของการดำเนินงาน Government innovation lab เพื่อเปิดพื้นที่ให้กับประชาชนและหน่วยงานจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกแบบ สร้างสรรค์ และร่วมทดลองการบริการแบบใหม่ของภาครัฐ

นวัตกรรมของภาครัฐ: ความเป็นผู้ประกอบการ

แม้ว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นแนวคิดจากภาคเอกชน แต่จำนวนงานวิจัย และหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กลับเพิ่งเริ่มมีมากขึ้นในช่วงสี่สิบปีที่ผ่านมาเท่านั้น (วรรณา ประยุกต์วงศ์, 2561) ที่สำคัญยังมีงานวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการที่เป็นผู้รวบรวมปัจจัยและทุนมาผลิตสินค้าหรือบริการ อย่างสร้างสรรค์/คิดค้นนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจได้นั้น มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ประกอบการในความหมาย เดิมด้วย ดังที่ Sarasvathy (2001) ได้ทำวิจัยพฤติกรรมของผู้ประกอบการจำนวนมาก พบว่า ผู้ประกอบการ เหล่านั้นมีหลักตรรกะการตัดสินใจคล้ายคลึงกัน เป็นหลักตรรกะที่แตกต่างจากหลักตรรกะเดิมที่เรียกว่า หลักตรรกะพยากรณ์ (Predictive Logic) คือการวางเป้าหมายที่ต้องการ และมองหาทรัพยากรที่จะทำให้บรรลุ ในเป้าหมายดังกล่าว เป็นการมองกระบวนการประกอบการเป็นแบบเชิงเส้นเป็นลักษณะการ เปลี่ยนแปลงแบบ เป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ไว้ ขณะที่ผู้ประกอบการเหล่านั้น ใช้ แนวคิดตรงข้ามคือ เป็นลักษณะการคิดถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไปพร้อมกับวิธีการที่ต้องดำเนินการ (Effectual Theory) อาศัยหลัก ตรรกะสร้างสรรค์กลับคิดพลิกไปอีกด้านคือ วางเป้าหมายจากทรัพยากรที่มีอยู่ในมือ เขาจะลงมือทำจากสิ่งที่มีอยู่ มากกว่าการรอเวลาให้ได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วค่อยลงมือทำ เป็นการตัดสินใจใน สถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดา และไม่แน่นอน

ลักษณะของนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ลักษณะแหล่งกำเนิดของนวัตกรรมท้องถิ่นข้างต้น สอดคล้องกับความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ นั่นก็คือ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนทีมผู้บริหาร การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น ต้องอาศัยความต่อเนื่อง ของผู้บริหาร ตลอดจนนโยบาย/วิธีการบริหาร นอกจากนี้ยังมีแหล่งกำเนิดนวัตกรรมท้องถิ่นขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มาจากภาครัฐ ด้วยการใช้แรงจูงใจคืองบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มเติมจากเงินรางวัล ด้วยโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นได้ถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการประกวดการบริหาร

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

ทั้งนี้ ความไม่ลงตัวทั้ง 9 ประการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับข้อจำกัดของแหล่งกำเนิดนวัตกรรมที่มาจากภาครัฐส่วนกลาง อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงเพื่อพัฒนาโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นในปีถัดไป จึงไม่ได้นำเสนอลักษณะนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล รวมถึงประเด็นการบริหารงานแบบเครือข่ายหรือสร้างความร่วมมือ โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำท้องถิ่น คือกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ เรียกว่า กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ที่บริษัทเอกชนเปิดโอกาสให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยพัฒนานวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนสร้างการเติบโตโดยอดขายแบบก้าวกระโดดภายในระยะเวลาสองปี (O'Byrne & Others, 2014, p. 56) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าว เป็นประเด็นสำคัญต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับผลผลิต คือสามารถดำเนินงานตามตัวชี้วัดและสอดคล้องกับคุณลักษณะชุมชนที่พึงประสงค์ 8 มิติ และระดับผลลัพธ์ คือ นวัตกรรมจากรูปแบบกิจกรรม/โครงการและการดำเนินงาน

2.1.8 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

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

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

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

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

- 1) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ประกอบด้วย (1) ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลา (2) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จ (3) ทรัพยากรที่ใช้ไปในช่วงเวลา และ (4) ระยะเวลาที่ใช้ไป
- 2) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประกอบด้วย (1) สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย (2) ผลผลิตต่อกำลังคน (3) ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และ (4) การประหยัดทรัพยากรการจัดการ
- 3) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) ประกอบด้วย (1) ระดับการบรรลุเป้าหมาย (2) ระดับการมีส่วนร่วม (3) ระดับความพึงพอใจ และ (4) ความเสี่ยงของโครงการ
- 4) เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts) ประกอบด้วย (1) คุณภาพชีวิต (2) ทักษะคิดและความเข้าใจ และ (3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
- 5) เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance) ประกอบด้วย (1) ประเด็นปัญหาหลัก (2) มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา และ (3) ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย
- 6) เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ประกอบด้วย (1) ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic viability) (2) สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional capacity) และ (3) ความเป็นไปได้ในการขยายผล
- 7) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ประกอบด้วย (1) ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ (2) ความเป็นธรรมระหว่างเพศ และ (3) ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น (Intergenerational equity)
- 8) เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ประกอบด้วย (1) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และ (3) ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม

อนึ่ง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ย้ำว่า “เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัตในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป”

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

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลโครงการมีความสำคัญ ดังนี้ (Owen, 1993: 14; Chelimsky, 1978 อ้างถึงใน สมบัติ อารงธัญวงศ์, 2557)

1) เพื่อขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผล โดยเฉพาะการประเมินผลที่เน้นการทดสอบเชิงทฤษฎี (theory orientation) โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในตัวแบบการประเมินผล อาทิ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้กำหนดโครงการ และผู้ดำเนินโครงการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและระดับความสำเร็จของโครงการ เป็นต้น การศึกษาการประเมินผลโดยมุ่งเน้นการทดสอบเชิงทฤษฎี จะเป็นรากฐานสำคัญในการขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (more credible)

2) การทดสอบสมมติฐานทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทดสอบหลักการปฏิบัติที่เป็นบรรทัดฐาน จุดมุ่งหมายในประเด็นนี้มุ่งการทดสอบเชิงทฤษฎีเช่นเดียวกับการนิรนัยเพื่อนำไปใช้เป็นบรรทัดฐานในการประเมินผลต่อไป อาทิ การประเมินผลเพื่อทดสอบสมมติฐานว่าโครงการสวัสดิการสังคมจะส่งผลให้ผู้รับสวัสดิการไม่สนใจที่จะหางานทำเพื่อพึ่งตนเอง เป็นต้น การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนหรือปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสามารถนำไปทดสอบซ้ำจนเป็นที่แน่ใจว่าได้ผลตรงกัน ก็สามารถนำผลสรุปมาใช้เป็นบรรทัดฐานสำหรับการตัดสินใจโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการและการบริหาร การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าองค์การที่รับผิดชอบโครงการ มีสมรรถนะในการจัดการและการบริหารมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะการใช้ทรัพยากรทั้งบุคลากรและงบประมาณ ตลอดจนอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลจะทำให้ทราบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการและการบริหารอะไรบ้าง ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นในขั้นตอนใด เป็นปัญหาจากภายในองค์กร หรือจากภายนอกองค์กร การทราบข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการแสวงหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการจัดการและการบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) เพื่อการปรับปรุงแผนงาน การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าแผนงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด หากพบว่าแผนงานมีข้อบกพร่อง การประเมินผลจะช่วยให้เห็นจุดสำคัญที่จำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างชัดเจน ทั้งวัตถุประสงค์ของแผนงาน ขั้นตอนการปฏิบัติ ทรัพยากรที่ต้องใช้และช่วงเวลาที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้แผนงานมีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) เพื่อประเมินความเหมาะสมของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงการ การประเมินผลจะทำให้ทราบว่า จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงโครงการอย่างไรบ้างให้เหมาะสม ระดับการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด การเปลี่ยนแปลงจะก่อให้เกิดผลกระทบอะไรบ้าง อาทิ การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์บางส่วน การเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติ หรือการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบการนำโครงการไปปฏิบัติ เป็นต้น

6) เพื่อระบุแนวทางที่จะปรับปรุงมาตรการที่จะนำไปใช้ให้เหมาะสม การประเมินผลจะทำให้ทราบว่า มาตรการหรือกิจกรรมที่ใช้อยู่มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง ข้อบกพร่องดังกล่าวเกิดจากสาเหตุอะไร เพื่อนำมาประมวลผลเพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงมาตรการใหม่ให้เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

7) เพื่อความกระจ่างชัดของแผนงาน การประเมินผลตั้งแต่จุดเริ่มต้นของแผนงานจนกระทั่งจุดสุดท้ายของแผนงานจะทำให้ทราบว่าขั้นตอนใดบ้างที่มีปัญหาอุปสรรค และปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นเกิดจากสาเหตุอะไร เมื่อทราบข้อมูลทั้งหมด การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของแผนงานให้มีความกระจ่างชัด เพื่อขจัดปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนให้หมดไป

8) เพื่อการพัฒนาแผนงาน การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าแผนงานที่นำไปปฏิบัติมีจุดแข็ง (strengths) และจุดอ่อน (weaknesses) อะไรบ้าง และจุดอ่อนที่พบเกิดจากสาเหตุอะไรและจะแก้ไขได้อย่างไร เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผลการวิเคราะห์จะนำไปสู่การพัฒนาแผนงานให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

9) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ให้การสนับสนุนทางการเงิน ในการประเมินผลโครงการนั้น จะต้องเข้าใจว่ามีผู้สนับสนุนทางการเงิน 2 ส่วนคือ ส่วนแรก คือ ผู้สนับสนุนการเงินแก่โครงการ เพื่อให้การนำโครงการไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ และส่วนที่สองคือผู้ให้การสนับสนุนทางการเงินเพื่อทำการประเมินผลโครงการ ทั้งผู้ให้การสนับสนุนการนำโครงการไปปฏิบัติและผู้สนับสนุนการประเมินผลต่างต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติของโครงการบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขโครงการหรือไม่ ดังนั้น การประเมินผลจึงเป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้การสนับสนุนทางการเงินทั้งสองส่วน

10) เพื่อทดสอบแนวความคิดริเริ่มใหม่ในการแก้ไขปัญหาของชุมชน การประเมินผลจะชี้ให้เห็นว่าแนวความคิดริเริ่มใหม่ในการแก้ไขปัญหาของชุมชนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานอย่างไรบ้าง และปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นจะแก้ไขได้อย่างไร ดังนั้น การประเมินผลจึงมีบทบาทสำคัญที่จะบอกว่าแนวคิดริเริ่มใหม่นี้ได้ผลเพียงใด และหรือจะต้องปรับปรุงในส่วนใดบ้าง

11) เพื่อการตัดสินใจที่จะขยายโครงการ หรือยุติโครงการ หรือให้การสนับสนุนโครงการหนึ่งและยกเลิกอีกโครงการหนึ่ง การประเมินผลจะทำให้เกิดความกระจ่างชัดว่า โครงการใดที่นำไปปฏิบัติแล้วได้ผลดีสมควรจะขยายโครงการให้ครอบคลุมกว้างขวางยิ่งขึ้น หรือโครงการใดมีปัญหาอุปสรรคมากและไม่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาของสังคมควรจะยุติโครงการเสียเพื่อลดความสูญเสียให้น้อยลง หรือในกรณีที่มีโครงการที่มีลักษณะแข่งขันกัน การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าโครงการใดมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของสาธารณชน สมควรจะสนับสนุนให้ดำเนินการต่อไป ส่วนโครงการที่ไม่ประสบความสำเร็จ หรือให้ผลตอบแทนน้อยกว่ามาก ก็ควรจะยกเลิกทิ้งเสีย

12) เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของความมีเหตุผล การประเมินผลเป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงยึดหลักความมีเหตุผลเป็นสำคัญ ลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นต่อสาธารณชนว่าโครงการมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการต่อไป เพราะผลการประเมินสนับสนุนว่าเป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างแท้จริง ดังนั้น การประเมินจึงเป็นสัญลักษณ์ของความมีเหตุผล

ถึงแม้ว่าการประเมินผลโครงการจะมีจุดมุ่งหมายสำคัญดังกล่าว แต่เป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งของการประเมินผล คือการออกแบบและการนำผลการประเมินไปเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าผู้ใดจะนำไปตรวจสอบอีกก็จะยืนยันผลการประเมินทำนองเดียวกัน

การประเมินผลมีความครอบคลุมชุดของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ประการแรก การวิเคราะห์เกี่ยวกับกรอบความคิดเชิงทฤษฎีและการออกแบบโครงการที่จะนำไปดำเนินการ ประการที่สอง การติดตามโครงการ ประการสุดท้าย การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของโครงการ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

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

1. ชุมชนแออัดหรือชุมชนสลัม หมายถึง ชุมชนที่มีความแออัด มีผู้อยู่อาศัยอย่างหนาแน่นจนก่อให้เกิดมลภาวะแวดล้อมไม่ถูกสุขลักษณะ มีการสร้างบ้านเรือนแบบเรียบง่าย ไม่เป็นระเบียบ สภาพบ้านเรือนทรุดโทรม ขาดความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย มีปัญหาในการถือครองที่ดิน ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง มีการอพยพโยกย้ายอยู่เสมอ มีปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาทางสังคม และปัญหาทางเศรษฐกิจ

2. ชุมชนเมือง หมายถึง ชุมชนที่เกิดจากการรวมตัวกันเข้าไปอยู่อาศัยเพื่อธุรกิจการค้าขาย เป็นสังคมใหม่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีการพบปะแลกเปลี่ยนกัน หรือคบหาสมาคมเพื่อผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจมีสภาพความเป็นอยู่ที่มั่นคงมีรายได้แน่นอน มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงมีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ดี

3. ชุมชนกึ่งเมือง หมายถึง ชุมชนเมืองดั้งเดิมมีลักษณะการอยู่อาศัยแบบเครือญาติ ยึดถือวัฒนธรรมประเพณีขนบธรรมเนียมปฏิบัติสืบต่อ ๆ กันมา ประกอบอาชีพ ตามแนวทางของบรรพบุรุษ เช่น อาชีพทางภาคเกษตรเป็นส่วนใหญ่ บวกกับความเจริญของเมืองในระยะต่อมา มีผู้คนจากภายนอกอพยพเข้าไปอยู่อาศัยมากขึ้น เป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่ จึงมีอาชีพที่หลากหลาย ผสมผสานระหว่าง การเกษตร การค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ ตามความเหมาะสม มีการปลูกสร้างบ้านเรือนอย่างมั่นคง แข็งแรงถาวรมีที่ดินเป็นของตนเองมีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

4. ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร หมายถึง ชุมชนที่ประชากรเข้าไปอยู่อาศัยในพื้นที่มีลักษณะอาคารบ้านเรือนที่ถูกจัดสร้างขึ้นอย่างเป็นระเบียบ มีระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่ครบถ้วนมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีรายได้ที่แน่นอน

5. หมู่บ้านหน่วยราชการ หมายถึง เป็นบ้านของข้าราชการและข้าราชการเกษียณอายุราชการ มีการจัดสรรเป็นหมู่บ้าน มีความมั่นคงสวยงาม มีที่ดินเป็นของตนเอง

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

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

ด้านทิศเหนือ

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

ด้านทิศตะวันออก

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

ด้านทิศใต้

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

ด้านทิศตะวันตก

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

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

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

1.4 ลักษณะของดิน

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

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลนครขอนแก่น เดิมได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง โดยพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งเทศบาลเมืองขอนแก่น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2548 นายเทศมนตรีคนแรก คือ พระเสนาราชภักดี เข้าดำรงตำแหน่ง เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2478 ก่อนได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองตามพระราชกฤษฎีกา 2 เดือน ศาลาเทศบาลเมืองขอนแก่น ตั้งอยู่ในที่ดินราชพัสดุแปลงที่ตั้งศาลากลางจังหวัดขอนแก่นในขณะนั้นอยู่ทางทิศใต้ด้านตะวันตกของถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น ตรงข้ามกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่นในปัจจุบัน จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2492 จึงได้ย้ายที่ทำการไปอยู่ที่ดินแปลงที่ตั้งสถานีอนามัยและสถานีดับเพลิงด้านตะวันออกของถนนกลางเมือง อยู่ตรงข้ามกับโรงเรียนขอนแก่นวิทยายน มาจนถึง พ.ศ. 2508 เป็นเวลา 16 ปี ต่อมากระทรวงมหาดไทย ให้สำนักงานเทศบาลเมืองขอนแก่นใช้อาคารร่วมกับอำเภอเมืองขอนแก่น ซึ่งได้ย้ายมาอยู่ ตั้งแต่วันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2508 จนถึงวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2527 รวมเป็นเวลา 19 ปี ใน พ.ศ. 2527 สำนักงานเทศบาลเมืองขอนแก่นได้ก่อสร้างขึ้นใหม่ โดยได้เปิดทำการตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2527 เป็นต้นมา ปัจจุบันตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 ถนนประชาสำราญ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

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

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

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

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

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลนครขอนแก่นมีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล และแบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 4 เขต จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งและมาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ในวันที่ 11 พฤษภาคม 2568 ดังนี้

ลำดับ	เขต	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง
1	1	12,945	5,843
2	2	20,375	9,458
3	3	23,177	11,261
4	4	22,444	9,735
รวมทั้งสิ้น		78,941	36,297

ที่มา : รวบรวมจาก ประกาศคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำเทศบาลนครขอนแก่น (2568)

- ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 มีดังนี้

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 1

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นายธนภุช ลิ้มติยะกุล
2	นายวิษณุ อัครวิมุต
3	นายมงคล เชิดชู
4	นายณจาวิชย์ ทัดหิรัญรัตน์
5	นางรัชนีกร ตี๋นาสวน
6	นางสาวเมวิกา ขอบสูงเนิน

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2

ลำดับ	ชื่อ – สกุล
1	นายมังกร เกียวหนองแก
2	นายบุญยกร พาณิชย์รุ่งเรือง
3	นายเสกสิทธิ์ โฆษิตวุฒิ
4	นายณัฐกร ศรีนวกุล
5	นายทรงชัย ชาญโชคประเสริฐ
6	นายมานิตย์ ดวงปึกใต้

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3

ลำดับ	ชื่อ – สกุล
1	นางสาวจิตาภร ศรีเรือง
2	นายสมาน ฟางหนองคู
3	นายกฤษณะ ทองดี
4	ว่าที่ร้อยตรี บัญชา สิงห์คำป้อม
5	นางสาวสุกัลยา ดีบุตร
6	นายโตบุรพา สิมมาทัน

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 4

ลำดับ	ชื่อ – สกุล
1	นายสมภพ วงศ์ก่อ
2	นายธนาอัศม์ ธนสุกิจเศรษฐ์
3	นายวิรัช เหลาสะอาด
4	นายพอเจตน์ ธนะสถิตย์
5	นายสุพัฒน์ พงษ์เพียจันทร์
6	นายรัตน์ะ กิลาวิต

- ผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น ได้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น จำนวน 1 คน เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 โดยมี นายประสิทธิ์ ทองแห่งประเทศไทย ได้รับเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 1

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	
1	โนนชัย 1	200	514	660	1,174	กึ่งเมือง/ชนบท
2	โนนชัย 2	305	620	735	1,355	กึ่งเมือง/ชนบท
3	โนนชัย 3	253	267	343	610	กึ่งเมือง/ชนบท
4	ดอนหญ้านาง 1	425	471	598	1,069	กึ่งเมือง/ชนบท
5	ดอนหญ้านาง 2	450	700	710	1,410	กึ่งเมือง/ชนบท
6	ดอนหญ้านาง 3	316	284	327	611	กึ่งเมือง/ชนบท
7	หลังศูนย์ราชการ 1	315	662	588	1,250	กึ่งเมือง/ชนบท
8	หลังศูนย์ราชการ 2	197	524	232	756	กึ่งเมือง
9	เทพารักษ์ 1	104	119	139	258	แออัด
10	เทพารักษ์ 2	98	137	146	283	แออัด
11	เทพารักษ์ 3	123	170	173	343	แออัด
12	เทพารักษ์ 4	88	108	100	208	แออัด
13	เทพารักษ์ 5	120	150	210	360	แออัด
14	พัฒนาเทพารักษ์	237	480	210	690	แออัด
15	เจ้าพ่อเกษม	126	160	230	390	เมือง
16	เจ้าพ่อทองสุข	450	150	850	1,000	เมือง
17	บขส.	140	180	232	412	เมือง
รวม		3,947	5,696	6,483	12,179	

ที่มา: สำนักสถิติการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2568)

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	
1	หนองใหญ่ 1	357	391	681	1,072	กึ่งเมือง/ชนบท
2	หนองใหญ่ 2	310	620	515	1,135	กึ่งเมือง/ชนบท
3	หนองใหญ่ 3	575	620	800	1,420	กึ่งเมือง/ชนบท
4	หนองใหญ่ 4	115	120	150	270	กึ่งเมือง/ชนบท
5	บะขาม	416	624	668	1,292	กึ่งเมือง/ชนบท
6	ศรีจันทร์ประชาฯ	330	513	428	941	กึ่งเมือง/ชนบท
7	นาคะประเวศน์	304	553	696	1,249	กึ่งเมือง/ชนบท
8	คุ้มพระลับ	527	878	1,004	1,882	กึ่งเมือง/ชนบท
9	ชัยณรงค์สามัคคี	650	339	381	720	เมือง
10	ธารทิพย์	328	481	524	1,005	เมือง
11	หน้าร.พ.ศูนย์	425	273	408	681	แออัด
12	หลักเมือง	143	190	316	506	บ้านจัดสรร
13	บ้านเลขที่ 37	305	248	210	458	บ้านจัดสรร
14	ทุ่งเศรษฐี	334	407	459	866	บ้านจัดสรร
15	ศิริมงคล	850	1,360	1,450	2,810	บ้านจัดสรร
16	ศรีจันทร์พัฒนา	215	255	375	630	ราชการ
17	มิตรสัมพันธ์ 1	136	174	186	360	กึ่งเมือง/ชนบท
18	มิตรสัมพันธ์ 2	166	214	221	435	เมือง
19	ทุ่งสร้างพัฒนา	255	289	357	646	เมือง
20	โพธิ์ปลั่งทอง	329	432	879	1,311	เมือง
21	บ้านพัก ต.ช.ด.	160	111	41	152	ราชการ
22	หัวสะพาน	81	148	163	311	แออัด

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2 (ต่อ)

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	
23	ชลประทาน	240	200	158	358	ราชการ
24	เจ้าพ่อขุนรักดี	140	140	200	340	เมือง
25	ธนาคร	200	300	415	715	บ้านจัดสรร
26	คุ้มหนองคู	569	736	889	1,625	เมือง
27	ศรีจันทร์	148	210	275	485	เมือง
28	ตรีเทพนครขอนแก่น	142	169	239	408	เมือง
รวม		8,750	10,995	13,088	24,083	

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2568)

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านตุม	436	860	1,075	1,935	กึ่งเมือง/ชนบท
2	หนองแวงเมืองเก่า 1	420	495	546	1,041	กึ่งเมือง/ชนบท
3	หนองแวงเมืองเก่า 2	382	750	508	1,258	กึ่งเมือง/ชนบท
4	หนองแวงเมืองเก่า 3	207	209	271	480	กึ่งเมือง/ชนบท
5	หนองแวงเมืองเก่า 4	248	415	435	850	กึ่งเมือง/ชนบท
6	วัดกลาง	280	600	819	1,419	กึ่งเมือง/ชนบท
7	คุ้มวัดธาตุ	402	1,125	1,489	2,614	กึ่งเมือง/ชนบท
8	หลังสนามกีฬา 1	250	403	415	818	กึ่งเมือง/ชนบท
9	หลังสนามกีฬา 2	212	316	300	616	กึ่งเมือง/ชนบท
10	แก่นนคร	286	445	512	957	กึ่งเมือง/ชนบท
11	กศน.	208	198	247	445	กึ่งเมือง/ชนบท
12	โนนหนองวัด 1	243	465	423	888	กึ่งเมือง/ชนบท

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3 (ต่อ)

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	ชุมชน
13	โนนหนองวัด 2	207	278	414	692	กึ่งเมือง/ชนบท
14	โนนหนองวัด 3	204	212	274	486	กึ่งเมือง/ชนบท
15	โนนหนองวัด 4	337	305	357	662	แออัด
16	หนองวัดพัฒนา	208	218	279	497	กึ่งเมือง/ชนบท
17	คุ้มวัดจุฬาราม	290	448	690	1,138	เมือง
18	โนนทัน 1	396	722	822	1,544	เมือง
19	โนนทัน 2	725	851	957	1,808	เมือง
20	โนนทัน 3	626	595	674	1,269	เมือง
21	โนนทัน 4	350	750	750	1,500	กึ่งเมือง/ชนบท
22	โนนทัน 5	211	430	490	920	แออัด
23	โนนทัน 6	472	638	836	1,474	เมือง
24	โนนทัน 7	535	708	820	1,528	เมือง
25	โนนทัน 8	435	200	250	450	เมือง
26	โนนทัน 9	370	317	452	769	เมือง
27	การเคหะ	280	373	430	803	บ้านจัดสรร
28	เหล่านาดี12	134	155	158	313	แออัด
29	พระนครศรีบริรักษ์	268	175	234	409	เมือง
30	พิมานชลร่วมใจ	157	184	176	360	บ้านจัดสรร
31	95ก้าวหน้านคร	306	230	285	515	เมือง
รวม		9,637	16,111	18,322	34,433	

ที่มา: สำนักสถิติการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2568)

ตารางที่ 2.6 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 4

ลำดับ	ชุมชน	จำนวนประชากร				ประเภทชุมชน
		หลัง	ชาย	หญิง	รวม	ชุมชน
1	สามเหลี่ยม 1	647	895	1,069	1,964	กึ่งเมือง/ชนบท
2	สามเหลี่ยม 2	410	573	591	1,164	กึ่งเมือง/ชนบท
3	สามเหลี่ยม 3	384	850	1,005	1,855	กึ่งเมือง/ชนบท
4	สามเหลี่ยม 4	282	295	439	734	กึ่งเมือง/ชนบท
5	สามเหลี่ยม 5	592	649	783	1,432	เมือง
6	ศรีฐาน 1	315	531	592	1,123	กึ่งเมือง/ชนบท
7	ศรีฐาน 2	306	780	1,020	1,800	กึ่งเมือง/ชนบท
8	ศรีฐาน 3	347	498	561	1,059	กึ่งเมือง/ชนบท
9	ศรีฐาน 4	140	365	475	840	กึ่งเมือง/ชนบท
10	หนองแวงตราขู 1	412	430	486	916	กึ่งเมือง/ชนบท
11	หนองแวงตราขู 2	545	465	558	1,023	บ้านจัดสรร
12	หนองแวงตราขู 3	419	898	1,011	1,909	ชุมชนแออัด
13	หนองแวงตราขู 4	100	123	142	265	กึ่งเมือง/ชนบท
14	คุ้มวัดป่าอดุลยาราม	343	482	534	1,016	กึ่งเมือง/ชนบท
15	ไทยสมุทร	310	240	270	510	กึ่งเมือง/ชนบท
16	เทคโนโลยีภาค	210	178	322	500	กึ่งเมือง/ชนบท
17	ตะวันออกใหม่	146	184	226	410	บ้านจัดสรร
18	มิตรภาพ	110	154	180	334	เมือง
19	ตลาดต้นตาล	136	107	197	304	เมือง
รวม		6,154	8,697	10,461	19,158	

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2568)

4. สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

1. โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น

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



เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
 โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568]

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



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

ที่มา: สำนักงานการศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น (2567)

หมายเหตุ จำนวนครู นับเฉพาะข้าราชการครู

2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น

จำนวนเด็กเล็กในศูนย์พัฒนาเด็กวัยก่อนเรียน ของเทศบาลนครขอนแก่น ปี พ.ศ. 2567

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

ที่มา: สำนักงานการศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น (2567)

3. ข้อมูลครู/ผู้ช่วยครูผู้ช่วย/ผู้ดูแลเด็ก

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

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

ที่มา: กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครขอนแก่น (2567)

4.2 สาธารณสุข

1. การรักษาพยาบาลเบื้องต้น

พื้นที่รับผิดชอบของศูนย์แพทย์/ศูนย์บริการสาธารณสุข

1) หน่วยบริการปฐมภูมิสามเหลี่ยม (รพ.ศรีนครินทร์) : สามเหลี่ยม 1, สามเหลี่ยม 2, สามเหลี่ยม 3, สามเหลี่ยม 4, สามเหลี่ยม 5, หนองแวงตราขู 1, หนองแวงตราขู 3, วัดป่าอดุลยาราม, ไทยสมุทร และ ตะวันใหม่

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

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

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

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

6) ศูนย์แพทย์วัดหนองแวง (รพ.ขอนแก่น) : เคหะ,สนามกีฬา 1, สนามกีฬา 2, วัดกลาง, วัดธาตุ,หนองแวงเมืองเก่า 1, หนองแวงเมืองเก่า 2, หนองแวงเมืองเก่า 3, หนองแวงเมืองเก่า 4, พิมานชลร่วมใจพัฒนา, ขุนศรีบริรักษ์, เหล่านาคี 12, แก่นนคร, เทคโนโลยีภาค, ตลาดต้นตาล และ 95 ก้าวหน้านคร

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

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

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

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

2. บุคลากรด้านสาธารณสุขของเทศบาลนครขอนแก่น ระหว่างปี พ.ศ. 2563 – 2565

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

ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครขอนแก่น (2565)

3. สรุปหน่วยบริการด้านสาธารณสุขในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ปีงบประมาณ 2566

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

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น (2566)

4.3 อาชญากรรม

1. สถิติคดีอาญาความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ จำแนกตามประเภทความผิด สภ.เมืองขอนแก่น เดือนมกราคม – มีนาคม 2567

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



อื่น ๆ	9	8	8	8	7	7	5	5	5
การโจรกรรมรถยนต์	0	0	0	0	0	0	0	0	0
การโจรกรรมรถจักรยานยนต์	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. สถิติคดีอาญาคดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิด									
สภ.เมืองขอนแก่น เดือนมกราคม – มีนาคม 2567									
ประเภทความผิด	มกราคม 2567			กุมภาพันธ์ 2567			มีนาคม 2567		
	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	คดี	ผู้ต้องหา
ฆ่าผู้อื่น	0	0	0	0	0	0	1	1	1
ทำร้ายผู้อื่นถึงแก่ความตาย	1	0	0	0	0	0	0	0	0
พยายามฆ่า	0	0	0	0	0	0	1	1	1
ทำร้ายร่างกาย	4	3	4	2	1	1	6	6	8
ข่มขืนกระทำชำเรา	1	1	3	0	0	0	0	0	0
อื่น ๆ	1	0	0	2	2	2	2	2	2
3. สถิติฐานความผิดพิเศษ สภ.เมืองขอนแก่น จำแนกตามประเภทความผิด เดือนมกราคม – มีนาคม 2567									
พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์	18	1	1	103	0	0	1	0	0
ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์	0	0	0	0	0	0	1	1	2
พ.ร.บ.ศุลกากร	2	2	2	2	2	2	1	1	1
พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา	6	6	6	1	1	1	0	0	0
4. สถิติคดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย จำแนกตามประเภทความผิด เดือนมกราคม – มีนาคม 2567									
ยาเสพติด	-	124	122	-	318	316	-	149	154
อาวุธปืนและวัตถุระเบิด	-	1	1	-	8	8	-	0	0
การพนัน	-	2	14	-	41	49	-	11	10
ความผิดเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คนเข้าเมือง	-	1	1	-	0	0	-	3	3
ความผิดเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	-	2	2	-	0	0	-	0	0

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2567)

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลนครขอนแก่น ให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ในการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การให้บริการประชาชนเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยความพิการ พ.ศ. 2553 และอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับหน่วยงานระดับชุมชน เพื่อให้การพัฒนากระบวนการงานให้ดีขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ พัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงรุก เข้าถึงปัญหาของประชาชน และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/ผู้ติดเชื้อ HIV และครอบครัว/เด็ก/เยาวชน/ผู้ด้อยโอกาส/คนยากจน และบุคคลเร่ร่อน การสงเคราะห์ครอบครัวผู้ประสบภัยพิบัติและปัญหาความเดือดร้อน/ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานจัดซื้อวัสดุการแพทย์สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

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

ตารางสถิติงานสังคมสงเคราะห์ ปี 2564 -2566

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

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม (2566)

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลนครขอนแก่นมีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงกับเมืองอื่น ๆ หลายทาง ได้แก่

- ทางบก แบ่งออกเป็น 2 ทาง ดังนี้

1.1 ทางรถไฟ จากสถานีรถไฟกรุงเทพ มีรถธรรมดา รถเร็ว รถด่วน มีจุดจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารที่สถานีต่าง ๆ ในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ สถานีอำเภอพล สถานีอำเภอบ้านไผ่ สถานีอำเภอเมือง สถานีอำเภอน้ำพอง และสถานีอำเภอเขาสมบวง

1.2 ทางหลวงแผ่นดิน

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

ที่มา : สำนักงานทางหลวงที่ 5 ขอนแก่น

5.2 การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดขอนแก่น โดยมีข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ปี 2565 ดังนี้

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

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2565)

5.3 การประปา

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

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

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค สาขาขอนแก่น (เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2567)

5.4 โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลนครขอนแก่น

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

ที่มา : เทศบาลนครขอนแก่น (2567)

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

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

ตารางแสดงเนื้อที่เพาะปลูก เนื้อที่เก็บเกี่ยว และผลผลิตพืชเศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดขอนแก่น เฉพาะในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ปีเพาะปลูก 2566/67

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

ที่มา: สำนักงานเกษตรจังหวัดขอนแก่น (2567)

6.2 การประมง

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

6.3 การปศุสัตว์

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

6.4 การบริการและการประกอบธุรกิจ

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

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

ที่มา : สำนักพาณิชย์จังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน ปี 2567)

6.5 การท่องเที่ยว

ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 3 ไร่ สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2498 โดยองค์เสาหลักเมืองเป็นเสาหินทรายรูปทรง 8 เหลี่ยม มีรอยสลักเป็นรูปกليبัวและอักษรขอม และมีการบูรณะปรับปรุงศาลหลักเมือง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ประจวบกับเนื่องในวโรกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ร.9 ครบ 80 พรรษา เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดงานฉลองสมโภชศาลหลักเมืองตลอดเดือนธันวาคม พ.ศ. 2550 โดยเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2550 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดศาลหลักเมืองขอนแก่นอย่างเป็นทางการ

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

บึงแก่นนคร ท่ามกลางความร่มรื่นของต้นไม้ขนานชนิดล้อมบึงน้ำขนาดใหญ่ใจกลางเมืองขอนแก่น เนื้อที่ 603 ไร่ จึงทำให้บึงแก่นนครเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่ออกกำลังกาย ตลอดจนใช้ทำกิจกรรมเพื่อสร้างสายใยรัก ความอบอุ่น ระหว่างคนในครอบครัวและกลุ่มเพื่อน ๆ ที่ในแต่ละวันจะมีผู้คนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

โสมนังเมืองขอนแก่น โสมนัง มีความหมายว่า ‘ห้องที่เก็บรวบรวมทรัพย์สินสมบัติ’ โสมนังเมืองขอนแก่น เป็นพิพิธภัณฑ์ที่เก็บรวบรวมของโบราณ รวมไปถึงทรัพย์สินทางปัญญาและประวัติความเป็นมาของเมืองขอนแก่น สร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2546 ตั้งอยู่บริเวณสวนสาธารณะ 200 ปี ข้างกันนคร เปิดให้บริการ วันอังคาร – อาทิตย์ เวลา 09:00 – 17:00 น. หยุดทุกวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

สวนสุขภาพ บึงทุ่งสร้าง ตั้งอยู่ที่ถนนจอมพลทางจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 2 กิโลเมตร เป็นบึงน้ำธรรมชาติและสวนสาธารณะขนาดใหญ่ มีพื้นที่ประมาณ 1,692 ไร่ สวนสุขภาพ บึงทุ่งสร้างเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายของชาวเมืองขอนแก่น มีการให้บริการต่าง ๆ เช่น สนามบาสเกตบอล ลานอเนกประสงค์ และบรรยากาศร่มรื่นไปด้วยต้นไม้ที่มีทั้งไม้ดอก ไม้ประดับปลูกไว้อย่างสวยงาม

สวนประตูเมืองขอนแก่น ตั้งอยู่บนถนนมิตรภาพตรงข้ามกับศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ขอนแก่น มีเนื้อที่จำนวน 10 ไร่ เป็นสถานที่พักผ่อน สถานที่ออกกำลังกาย และสถานที่จัดงานต่าง ๆ เป็นสวนที่มีความสวยงามโดดเด่นสำหรับผู้ที่ได้มาพบเห็น เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกาย ซึ่งถือว่าเป็นปอดของเมืองอีกแห่งหนึ่ง ทั้งยังมีลานอเนกประสงค์และสนามเด็กเล่นให้บริการอีกด้วย

ศาลเจ้าพ่อมอดินแดง ตั้งอยู่ฝั่งประตูทางเข้ามหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประตูมอดินแดง) ถนนมิตรภาพ สร้างขึ้นเมื่อเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2509 โดยเป็นอาคารทรงจัตุรมุขล้อมรอบด้วยระเบียงทั้ง 4 ด้านกลางห้องโถงเป็นที่ประดิษฐานองค์พระพุทธรูปปางมารวิชัย “พระพุทธรูปปัญญามะตตธรรม” ซึ่งตามความเชื่อนั้นจะนำนักศึกษาและประชาชนมากราบมาบนบานศาลกล่าวที่ศาลเจ้าพ่อมอดินแดงเป็นจำนวนมาก เมื่อสมหวังก็มักจะนำกระดังลมและรูปปั้นช้าง ม้า มาแก้บนในบริเวณ

ถนนคนเดิน มีสินค้าพื้นเมืองของภาคอีสาน งานหัตถกรรม งานศิลปะและงานไอเดียสร้างสรรค์ต่าง ๆ มาวางจำหน่าย รวมทั้งร้านอาหาร ของกินต่าง ๆ มากมาย มีเฉพาะวันเสาร์ เริ่มตั้งแต่เวลา 17:00 น.

สวนไทร: เส้นทางศึกษาธรรมชาติวิทยา ตั้งอยู่ด้านหลังคุ้มสีฐาน สวนแห่งนี้เป็นที่เชื่อมต่อระหว่างพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยากับหอศิลปวัฒนธรรม ก่อสร้างเป็นสะพานเดินลัดเลาะไปใต้อุโมงค์ต้นไม้ ระยะทาง 360 เมตร สูงจากพื้นประมาณ 1 เมตร สามารถใช้เป็นเส้นทางศึกษาธรรมชาติวิทยา

ตลาดต้นตาล แหล่งท่องเที่ยวช้อปปิ้งแนวใหม่สำหรับช่วงเวลาเย็น ๆ เปิดทุกวัน ตั้งแต่เวลา 16:00 – 01:00 น. ตลาดต้นตาลเป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนแห่งใหม่ในบรรยากาศสวนบนพื้นที่สีเขียวอันร่มรื่นกว่า 40 ไร่ สะดวกสบายกับพื้นที่จอดรถมากกว่า 1,500 คัน

สวนมิตรภาพขอนแก่น – หนานหนิง สถานที่พักผ่อนแห่งใหม่ภายในบึงแก่นนคร สัญลักษณ์แสดงสายสัมพันธ์ไทย - จีน ที่มีให้กันมานานกว่า 20 ปี

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

พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดแสดงนิทรรศการประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติวิทยานับตั้งแต่การกำเนิดโลกสิ่งมีชีวิต ความหลากหลายทางชีวภาพ โดยผู้เข้าชมสามารถมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเอง ผ่านชิ้นงานทางวิทยาศาสตร์และสื่อประสมที่สามารถโต้ตอบกับผู้เข้าชมได้ โดยเนื้อหาการจัดแสดงเน้นการนำเสนอข้อมูลทรัพยากรสำคัญที่พบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

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

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

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

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

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

ศาลเจ้าแม่สองนาง ตามประวัตินั้นเป็นพระราชธิดาของพระเจ้าไชยเชษฐาธิราช กษัตริย์แห่งล้านช้าง และเป็นหลานของพระนครศรีบริรักษ์ ผู้พี่ชื่อ เจ้านางคำหมื่น ผู้น้องชื่อ เจ้านางคำแสน

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

วัดธาตุ พระอารามหลวง สร้างเมื่อ พ.ศ. 2332 โดยพระนครศรีบริรักษ์พร้อมกับการตั้งเมืองขอนแก่น เป็นที่ประดิษฐานหลวงพ่อบุญเหลือ พระพุทธรูปคู่เมืองขอนแก่น

วัดเสาดิเียว สร้างเมื่อ พ.ศ. 2551 เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นระหว่างไทยกับเวียดนาม ภายในประดิษฐานองค์พระโพธิสัตว์กวนอิมร้อยมือพันตาซึ่งอัญเชิญมาจากกรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม

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

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

6.6 อุตสาหกรรม

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

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

โครงการส่งเสริมอาชีพประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประกอบการ	ชุมชน	เบอร์โทร.
1	ของดีศรีฐาน 4	แหวน, แฉ่วบอง	นางทองสุข ล่ำมแขก	ศรีฐาน 4	063-0019862, 082-0673261
2	ขนมดอกจอกเมืองหมอแคน	ขนมดอกจอก	นางวัลลีย์ ธนะเสน	โนนทัน 1	080-4139938, 084-0348287
3	วิสาหกิจชุมชนไข่เค็มหอมแม่สมศรี	ไข่เค็มหอม น้ำพริก (น้ำพริกเผา, น้ำพริกนรก, น้ำพริกสวรรค์, ปลาข้าวบอง, น้ำพริกกุ้งเสียบ, น้ำพริกตาแดง, น้ำพริกมะขาม, น้ำพริกกากหมู, น้ำพริกไข่เค็ม)	สมศรี รัตนบุตร	โนนชัย 2	084-7986823, 082-3116969
4	กลุ่มผลิตไม้กวาดชุมชนโนนชัย 1	ไม้กวาดดอกหญ้า, ไม้กวาดพลาสติก	นางพรรณา อรรถชาติ	โนนชัย 1	080-1855502, 063-8360092
5	แม่บ้านศรีฐาน 3	สบู่สมุนไพร, ข้าวหมาก	นางปริยาภรณ์ บัวขาว	ศรีฐาน 3	081-7170453



ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประสานงาน	ชุมชน	เบอร์โทร.
6	กลุ่มทอผ้าและแปรรูปผ้าแม่กลอง	ผลิตภัณฑ์จากผ้าขาวม้าและเศษผ้าอื่นๆ	นางกฤษฎา ตระกูลไทย	หลังศูนย์ราชการ 1	087-4359500
7	กลุ่มอาชีพโพธิ์บัลลังก์ทอง	ขนมเบเกอรี่,ของใช้ในครัวเรือน,กีฬช้อป	นางสุนี สุวะนาม	โพธิ์บัลลังก์ทอง	081-9742912, 081-8720022
8	ขนมทองม้วน	ขนมทองม้วน	นางดารารพร รัตนประสิทธิ์	โนนทัน 1	089-4170114
9	แปรรูปผลิตภัณฑ์ผ้าร่มเย็น	ของใช้-ของที่ระลึก,เสื้อผ้าแปรรูปจากผ้า	นางกาญจนา สมบูรณ์	ชุมชนศรีจันทร์	081-7392532
10	ร้านกินเส้น	ผัดไทย,ผัดซีอิ๊ว,ผัดเส้นต่างๆ	นางสาวมะลิ เนียมจักโคน	ศรีฐาน1	098-5017484
11	สมคิตน้ำปลาหวาน	มะม่วงน้ำปลาหวาน,กะปิ น้ำปลาหวาน, สลัดผักผลไม้	นางสมคิต นามิสา	โนนหนองวัด 3	089-6212916
12	ตะกร้าสานโนนหนองวัด 4	ตะกร้าสานเส้นพลาสติก	นางมณีจันทร์ วงศ์โพธิ์สาร	โนนหนองวัด 4	094-2751085
13	แม่พิศเพลินทร์	ปลาทุ,น้ำพริก,น้ำส้ม,สละ, ลำไย,ชาต่างๆ, ผักทอดเห็ดทอดไร้น้ำมัน	นางพินิจนันท์ ภูปีติพงศ์	เทศบาลนคร	080-2976958
14	กบกระดี่ผ้าฝ้าย	เสื้อผ้าฝ้าย	นายศาศวัตน์ โพธิ์รุกข์	โนนทัน 1	080-4021244
15	ผลิตภัณฑ์แปรรูปผักเคสนุช	ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากผัก	นางสุภาวัก มาศปริยาภรณ์	เจ้าพ่อขุนรักดี	089-6234539
16	แมคคาเดเมียตรายอดดอย	แมคคาเดเมียอบ,น้ำมันแมคคาเดเมีย,อโวคาโด, พืชผักเมืองหนาว	นายนิพนธ์ สุโพธิ์	มิตรสัมพันธ์ 2	081-0619956
17	ร้านแม่หนูจำหน่ายของฝาก	ปลาสาม,ขนมเข้า, เครื่องดื่ม,ผลิตภัณฑ์แปรรูปกล้วย ฝือก มันจำหน่ายทั้งปลีกและส่ง	นางบุญมี กลิ่นจำปี	บะขาม	083-1511085, 085-6479697
18	สมุนไพรบ้านภูเย็น	น้ำเอ็นไซม์,น้ำยาอเนกประสงค์	นางบานเย็น ภูหนองโอง	หนองใหญ่ 3	082-3055529
19	ร้านนิศราภรณ์ (กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสมุนไพรเพื่อ	สบู่สมุนไพร,น้ำมันนวดตัวสมุนไพร	นางวรินทร์ธร ธนโชคจรัสพงษ์	สามเหลี่ยม 4	086-8504916



ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประสานงาน	ชุมชน	เบอร์โทร.
	สุขภาพสปุ๊กลิ้นไท, รินราตากลิ้นไทย)				
20	ร้านคิวพรน้ำ สมุนไพร	น้ำสมุนไพร, ถั่วคั่ว, อดิศา โด, เม็ดมะม่วง, ผลไม้สด, ข้าวเกรียบปลา, ข้าวแต่น	นางนิตา ธารณกุล	บ้านตมน้อย	083-1483759
21	ร้านแม่เต๋ตาม	งานฝีมือ, งานถักโครเชต์, กระเป๋, ผ้ากันเปื้อน, เสื้อ, หมวกผ้า, ผ้าเช็ดหน้า ปลอกหมอน	นางพิระพรรณ พงศ์ทวีพร	โนนทัน 2	089-6215819
22	สุริยาผักสด	ผลผลิตทางการเกษตร	วลัยพรรณ โหม้ชา	บขส.	085-7413462
23	ผ้ามัดย้อม	ผ้ามัดย้อม	สุภาพรรณ หายยะ	กศน.	093-5255955
24	ร้านหยก เครื่องประดับ (Jade of Luck)	หยก, เครื่องประดับ	น.ส.ณธชา กัญจน์เกล้า	หนองใหญ่ 2	095-2235837, 082-4461629
25	ไร่สุขสำบาย	ขามะเขือพวง, ผงกล้วย น้ำว่าดิบ	น.ส.วรรณภา อธิรัตน์	หนองใหญ่ 2	085-0120299
26	กล้วยเดี่ยวหลอด No.1	กล้วยเดี่ยวหลอด	นายพนพล ศิริสวัสดิ์	โนนทัน 3	089-7118042
27	ซ่อมรองเท้าชุมชน โพธิ์บัลลังก์ทอง	ซ่อมรองเท้า	นายพงศ์พันธุ์ พงษ์สระพัง	โพธิ์บัลลังก์ทอง	089-2792010
28	Handy Mandy	ผลิตภัณฑ์จากผ้า, เกษตร , เบเกอร์รี่	น.ส.นรมมล กมลศุภธรรม	โพธิ์บัลลังก์ทอง	062-1614422
29	น้ำผักสมุนไพรปั่น	น้ำสมุนไพร	น.ส.จกมล พารา	พระนครศรี บริรักษ์	089-7708500
30	ข้าวเหนียวปั้น 3 สี แพนซี	ข้าวเหนียวปั้นแพนซี	นายศุภชัย ว่องไว	หนองแวงตราขู 2	
31	กาแฟแมธีวัลย์	กาแฟ, คอลลาเจน, เย็บผ้า , ปู	นางธีรวัลย์ ไชยพิลา	โนนหนองวัด 4	095-1694445
32	สตอเบอร์รี่โยเกิร์ต	สตอเบอร์รี่โยเกิร์ต	นายณัฐเศรษฐ วัฒนาโชติจิรัส	บขส.	089-7134128
33	ผักปลอดสาร (คนพิการ)	ต้นอ่อนทานตะวัน, ถั่วงอก เหรียญโปรยทาน, ดินปลูก	นางสาวกฤษณา ภูพลผัน หัวหน้างานส่งเสริม สุขภาพ	-	087-4919798



ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประสานงาน	ชุมชน	เบอร์โทร.
		ผัก, พวงกุญแจ, พวงมาลัย ดาวเรือง, แจกันดอกบัว			
34	บ้านไร่วังอีเมียง	ไส้กรอก - เครื่องดื่ม หมูปิ้ง	นางสาวจิตากร ศรีเรือง	บ้านตุม	093-4762558
35	ลูกชิ้นทอดชุมชน หนองแวงตราชู 3	ลูกชิ้นทอด	นายสุทิน มะริด	หนองแวงตราชู 3	082-3024589
36	จอมยุทธขนมจีน	ขนมจีน	ลูกขายนางดารารพร รัตนประสิทธิ์	โนนทัน 1	089-4170114
37	แม่แดงขนมไทย	ขนมไทย	คุณวรรณภา ทิมมั่งกูร	-	089-8417633
38	พรมเช็ดเท้าชุมชน การเคหะ	พรมเช็ดเท้า	นางสาวอุรา ปราบมนตรี	การเคหะ	086-3347367
39	แหนมแม่ทองเพชร	แหนมหมู, ไส้กรอก	นางทองเพชร แก้วสุพรรณ	โนนทัน 1	089-4164160
40	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ทุ่งเศรษฐี (เย็บ กระเป๋)	กระเป๋ รองเท้า สานจาก วัสดุเหลือใช้	นายณัฐวุฒิ ศรีอาจ	ทุ่งเศรษฐี	084-1154107
41	อู๊ดอู๊ดหมูปิ้ง	หมูปิ้ง, แขนวิส	นายปรีชา สันหนองเมือง	ดอนหญ้านาง 2	087-6254994
42	ปลาร้าบอง	ปลาร้าบอง	นางบุญवास สอนวงษ์	หลังศูนย์ราชการ 1	087-3746203, 043-236659
43	หินมงคลจิตอาษา	หินมงคล	นางสาวกมลพรรณ ราชสมบัติ	วัดป่าอตุลยาราม	061-9387992
44	งานฝีมือศิริมงคล	งานฝีมือผลิตจากผ้าไหม พรม	นางสมใจ คงชีวินรุ่งเรือง	ศิริมงคล	084-6244449
45	ประดิษฐ์ ดอกไม้จันทร์	ดอกไม้จันทร์	นายเกริก ศรีบุญเรือง	หนองใหญ่ 1	081-9942514
46	ตระกร้าพลาสติก/ ส้อมปลา ผักปลอด สาร	ตระกร้าพลาสติก/ส้อมปลา ผักปลอดสาร	นายจิตติ เชิดชู	เทพารักษ์ 5	084-5180342
47	ใบบัวการคำ	จำหน่ายสินค้าเกษตรแปรรูป อาหาร เครื่องดื่ม สมุนไพร เครื่องสำอาง	นางสาวประภาพร ฉลวยแสง	โนนหนองวัด 2	065-3459518
48	น้ำสมุนไพร	น้ำสมุนไพร	นางสาวมะลิวัลย์	โนนทัน 9	097-3142854



ลำดับที่	ชื่อกลุ่ม	สินค้า/ผลิตภัณฑ์	ชื่อผู้ประสานงาน	ชุมชน	เบอร์โทร.
			เรื่องจรัส		
49	ขนมนางเล็ด สมุนไพร	ขนมนางเล็ดสมุนไพร	นางกัญญาณัฐ นครแก้ว	นาคะประเวศน์	086-8509191
50	ทอดผ้าขาวม้า	ผ้าขาวม้า	นางบัวบานชื่น เหล่าชัย	หนองแวงตราซุ 4	090-0280741
51	เหรียญโปรยทาน	เหรียญโปรยทาน	นางสาวบุรยา ดีแก้ว	โนนชัย3	094-2898544
52	เมี่ยงคำอินดี้	เมี่ยงคำ	-	-	089-7118115
53	น้ำแดงโม	แดงโมปั่น มะพร้าวปั่น	น.ส.ปิยนุช นิยมวิมล	คุ้มหนองคู	099-3852852
54	แซลม่อนซาซิมิ	ปลาแซลมอน	นายอดิพงษ์ ปัทม	คุ้มหนองคู	088-0351115
55	All day a cocoa	ชา,กาแฟ,โกโก้	นายสุวิทย์ นิลยอง	-	081-8643835
56	ขนมไทยสุภาพรณี	ขนมไทย	นายขรรค์ชัยย์ หารคำตันชัย	โนนทัน	092-9125267
57	น้ำสมุนไพร แม่่งลักษณ์	น้ำมะพร้าว,น้ำอ้อย,น้ำ กระเจียบ	นางนงลักษณ์ พลอยเหลี่ยม	หนองแวงเมือง เก่า 3	083-4562885
58	หมี่กะทิเจ้หมวย	หมี่กะทิ	น.ส.สุติเตย แซ่โล้ว	มิตรสัมพันธ์ 2	095-6188161
59	ข้าวต้มมัดหมู ขนม ไทย	ข้าวต้มมัดหมู,ข้าวต้ม กล้วย,ข้าวต้มผัด,ขนม เทียน	น.ส.นันธิดา อรัญโชติ	ศรีฐาน 1	083-3414089
60	ไส้กรอกยักษ์	ไส้กรอก	นายชัยวุธ หลานวงศ์	โนนทัน 8	095-3386544

ที่มา : สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2567)

6.8 แรงงาน

ประชากรและกำลังแรงงาน

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

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

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

วัด	โบสถ์คริสต์	มัสยิด	ศาลเจ้า
1. วัดหนองแวง พระอารามหลวง	1. คริสตจักรบ้านสามเหลี่ยม	1. มัสยิดกลางประจำจังหวัดขอนแก่น	1. ศาลเจ้าปึงเถ่ากง-ม่า
2. วัดธาตุ พระอารามหลวง	2. คริสตจักรร่มเกล้าขอนแก่น	2. มัสยิดนูรุลอติยาเยฮ์ (คุ้มหนองคู)	2. ศาลเจ้าแม่กวนอิมพันมือ
3. วัดศรีจันทร์ พระอารามหลวง	3. คริสตจักรอภัยขอนแก่น		3. ศาลเจ้าไ้เปี๊ยะเซียนโจวซือ
4. วัดป่าวิเวกธรรม	4. คริสตจักรอภัยขอนแก่น		4. ศาลเจ้าตัวเหล่าเอี้ยะ (เจ้าพ่อเสือ)
5. วัดนันทิการาม	5. คริสตจักรจีนขอนแก่น		5. ศาลเจ้าไ้ต๋องกง
6. วัดโนนชัยวนาราม	6. คริสตจักรชาโลมขอนแก่น		6. ศาลเจ้าฮกเซียนต้ง (โรงเจ)
7. วัดศรีนวล	7. คริสตจักรประทีปขอนแก่น		7. ศาลเจ้าปู่เพลิง
8. วัดมรรคสำราญ	8. คริสตจักรสันติภาพขอนแก่น		8. ศาลเจ้าพ่อเกษม
9. วัดตราขุวนาราม	9. คริสตจักรความหวังขอนแก่น		9. ศาลเจ้าพ่อทองสุข
10. วัดจุฬาราม	10. คริสตจักรพันธกิจขอนแก่น		10. ศาลเจ้าพ่อหมื่นเตา
11. วัดป่าศิริวันวนาราม	11. คริสตจักรน้ำพระทัย ขอนแก่น		11. ศาลเจ้าแม่ศรีมาลา
12. วัดโพธิ์โนนทัน			12. ศาลเจ้าพ่อเซี่ยงเก้ว
13. วัดป่าชัยวัน			13. ศาลเจ้าพ่อหนองไผ่ล้อม
14. วัดศรีธาตุ บ้านตูม			14. ศาลเจ้าปู่ตาเทพสัมฤทธิ์ (ปู่ตาบะขาม)
15. วัดกลาง			15. ศาลเจ้าพ่อขุนภักดี
16. วัดศรีสว่างโนนทัน			16. ศาลเจ้าพ่อขุนพิทักษ์ศักดิ์ดาเดช
17. วัดจอมศรี			17. ศาลเจ้าพ่อหนองสะแบง
18. วัดป่าอูลยาราม			18. ศาลเจ้าปู่ตาญาณุรักษ์
19. วัดป่าเทพนิมิตวนาราม			19. ศาลเจ้าพ่อมหศักดิ์
			20. ศาลบือบ้าน
			21. ศาลเจ้าปู่ครูเย็น
			22. ศาลเจ้าปู่แก้ว
			23. ศาลเจ้าแม่สองนาง
			24. ศาลเจ้าปู่แสง
			25. ศาลเจ้าปู่ญาณุรักษ์
			26. ศาลเจ้าพ่อมอดินแดง
			27. ศาลเจ้าปู่ประจักษ์ (หนองบอน)

ที่มา : สำนักงานการศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2567)

7.2 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

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

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของจังหวัดขอนแก่นและอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น แบ่งออกเป็น สาขาต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สาขาเกษตรกรรม

เป็นความสามารถในการผสมผสานองค์ความรู้ ทักษะ และเทคนิคด้านการเกษตรกับเทคโนโลยี โดยการพัฒนาบนพื้นฐานคุณค่าดั้งเดิม ซึ่งคนสามารถพึ่งพาตนเองในภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น การทำปุ๋ยชีวภาพของชุมชนโนนชัย เป็นต้น

1.2 สาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรม

เป็นการรู้จักประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการแปรรูปผลิตผล เพื่อชะลอการนำเข้าตลาด เพื่อแก้ปัญหาด้านการบริโภคอย่างปลอดภัย ประหยัด และเป็นธรรม อันเป็นกระบวนการที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองทางเศรษฐกิจได้ ตลอดทั้งการผลิต และการจำหน่าย ผลิตผลทางหัตถกรรม เช่น

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

1.3 สาขาการแพทย์แผนไทย

เป็นความสามารถในการจัดการป้องกัน และรักษาสุขภาพของคนในชุมชน โดยเน้นให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเอง ทางด้านสุขภาพ และอนามัยได้ เช่น

- สมุนไพรภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนศรีฐาน (ต้นมะเกลือใหญ่ / ต้นโพธิ์ศรี/ ต้นคางคาว สรรพคุณรักษาโรคทางในเด็ก โรคไข้หวัด ฯลฯ)
- สมุนไพรภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนโนนชัย
- การทำน้ำเอนไซม์ และยาหอมสมุนไพรของชุมชนหนองใหญ่
- นวดแผนไทยวัดโพธิ์โนนทัน โดยสมาคมแพทย์แผนไทย วัดโพธิ์โนนทัน จังหวัดขอนแก่น เป็นศูนย์เพื่อดูแล บำบัด ตลอดทั้งส่งเสริม-ฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชน

1.4 สาขาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เป็นความสามารถเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งการอนุรักษ์ การพัฒนา และการใช้ประโยชน์จากคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุล และยั่งยืน เช่น

- บึงหนองใหญ่ ตั้งอยู่ในชุมชนหนองใหญ่ 3 เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายของชุมชนหนองใหญ่ ซึ่งในอดีตเป็นบ่อน้ำชาวบ้านใช้บริโภค

- บ่อพญานาค (ตาน้ำที่น้ำไหลออกมาตลอด ไม่มีแห้ง) ที่ตั้งอยู่บริเวณชุมชนศรีฐาน

1.5 สาขาศิลปกรรม

เป็นความสามารถในการผลิตผลงานทางด้านศิลปะสาขาจิตรกรรม ประติมากรรม นาฏศิลป์ ดนตรี ทัศนศิลป์ คีตศิลป์ การละเล่นพื้นบ้าน และนันทนาการ เช่น

- สิม (โบสถ์) ที่ตั้งอยู่ในบริเวณวัดจอมศรี ชุมชนศรีฐาน

- คูเมือง ที่ตั้งอยู่บริเวณชุมชนศรีฐาน

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

- การแสดงฟ้อนเตี้ยโนนทัน (เตี้ยเดือนห้า) เป็นการรวมตัวที่นำขึ้นชมระหว่างผู้สูงอายุและเยาวชนคนรุ่นใหม่ เสน่ห์ของการศิลปะการรำเตี้ย คือ การรำไปย่อตัวไปด้วย ซึ่งมีมาตั้งแต่บรรพบุรุษที่ควรค่าในการสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น นับว่าเป็นสิ่งที่ให้ความสนุกสนานครื้นเครง มีหมอแคนเป็นผู้เป่าให้จังหวะ ท่าฟ้อนยังแปลกมากเท่าใดก็จะยิ่งเรียกความสนใจจากคนดู

- วงโปงลางอีสาน ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- โบสถ์โบราณ ที่มีอายุกว่า 100 ปี ตั้งอยู่ภายในวัดโพธิ์โนนทัน ชุมชนโนนทัน

- พิพิธภัณฑ์วัดโพธิ์โนนทัน เป็นสถานที่จัดแสดงเครื่องใช้ศิลปวัฒนธรรม ภาพปริศนาธรรม กระดุกไดโนเสาร์พันธุ์กินสัตว์ กระดุกคนโบราณยาวแปดศอก พระพุทธรูปสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น

- บ้านโบราณที่มีอายุร้อยกว่าปี ตั้งอยู่ในชุมชนหนองใหญ่ 1

- บ้านสะสมของโบราณ เป็นการสะสมของเก่า โดยมีนายเกรียงไกร สินโพธิ์ เป็นเจ้าของบ้าน เช่น หนังสือโบราณอักษรไทย-อักษรตัวธรรม, หีบโบราณ และภาควายดอกไม้รูปเขียนของขุนนางสมัยโบราณ

- แหล่งโบราณคดีชุมชนโนนชัย ค้นพบชิ้นส่วนกำไลสำริด ภาชนะดินเผาก้นกลม วัตถุโบราณ กระดุก แก้ว แหวน เงิน ทอง สมัยโบราณ รวมถึงเครื่องประดับสมัยก่อน

1.6 สาขาภาษาและวรรณกรรม

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

1.7 สาขาศาสนา ปรัชญา และประเพณี

เป็นความสามารถประยุกต์ และปรับใช้หลักธรรมคำสอนทางศาสนา ความเชื่อ และประเพณีดั้งเดิม ที่มีคุณค่าให้เหมาะสมต่อการประพฤติปฏิบัติ ให้บังเกิดผลดีต่อบุคคล และสิ่งแวดล้อม เช่น

- ศาลาโพธิสาร 72 ภาพปริศนาธรรม เป็นศูนย์รวมศิลปะภาพวาด-ปูนปั้น ตั้งอยู่ภายในวัดโพธิ์โนนทัน ชุมชนโนนทัน

- รูปปั้นหลวงปู่ญาครุจัด เป็นศูนย์รวมใจของชาวชุมชนศรีฐาน

- ศาลเจ้าปู่ตาญาครุเย็น เป็นศูนย์รวมใจของชาวบ้านหนองใหญ่ ตั้งอยู่บริเวณชุมชนหนองใหญ่ 1 เดิมชื่อ ป่าตาญาครุโกรธ

- ศาลปู่เพลิง สันนิษฐานว่าก่อตั้งตั้งเมื่อประมาณ ปี พ.ศ. 2476-2477 เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ที่คนในชุมชนโนนชัยมาราบไหว้สักการบูชา ซึ่งทุกวันที่ 14 เมษายน ของทุกปี คนในชุมชนโนนชัยจะร่วมกันจัดพิธีบวงสรวงเพื่อความเป็นสิริมงคล

2. ภาษาถิ่น

ภาษาถิ่นอีสานของประเทศไทยมีลักษณะใกล้เคียงกับภาษาที่พูดที่ใช้กันในประเทศลาว แต่ภาษาอีสานก็ยังถือว่าเป็นภาษาถิ่นของภาษาไทย ภาษาถิ่นอีสานมีภาษาถิ่นย่อยหลายภาษา ได้แก่ ภาษาที่ชนกลุ่มใหญ่ในภาคอีสานใช้พูดจากัน ซึ่งใช้สื่อสารอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ของภาคอีสาน หรือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น จังหวัดขอนแก่น, จังหวัดสกลนคร, จังหวัดหนองคาย, จังหวัดนครพนม, จังหวัดอุดรธานี, จังหวัดร้อยเอ็ด, จังหวัดเลย, จังหวัดอุบลราชธานี, จังหวัดชัยภูมิ, จังหวัดมหาสารคาม, จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นต้น

อักษรไทยน้อย ที่ปรากฏในภาคอีสานปัจจุบัน มีหลักฐานทั้งที่เป็นศิลาจารึก เอกสารใบลาน และสมุดข่อย ซึ่งพบกระจายอยู่ตามพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ในภาคอีสานเกือบทุกจังหวัด มีเอกสารใบลานที่บันทึกด้วยอักษรไทยน้อยอยู่ตามวัดต่าง ๆ ใน จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดร้อยเอ็ด และ จังหวัดยโสธร เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในวัดที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนเก่าแก่ เช่น วัดกุดสิม จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเอกสารใบลานกว่า 1,000 ผูก นอกจากนี้เอกสารใบลานประเภทตำรายา ที่บันทึกด้วยอักษรไทยน้อยซึ่งถือว่าเป็นเอกสารที่มีความสำคัญมาก

สำหรับบันทึกเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมะหรือพระพุทธศาสนา และเขียนด้วยอักษรไทยน้อยหรือตัวลาวเดิม (เป็นอักษรลาวล้านช้างโบราณ มีความแตกต่างกับอักษรลาวในประเทศลาวในปัจจุบันเล็กน้อย) สำหรับเรื่องราวทางโลก อักษรลาวล้านช้าง (ตัวลาวหรืออักษรไทยน้อย) มีพยัญชนะ 20 เสียง สระเดี่ยว 18 เสียง สระประสม 2-3 เสียง บางท้องถิ่นไม่มีเสียงสระเอื้อแต่จะใช้สระเอี้ยแทน ในปัจจุบันนิยมใช้อักษรไทยสำหรับเขียนบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งในทางโลกและทางธรรม เนื่องจากผู้คนส่วนใหญ่ไม่สามารถอ่านตัวอักษรธรรมและอักษรลาวออก แต่ความนิยมในการเขียนบันทึกเป็นภาษาถิ่นไม่ค่อยได้รับความนิยมนัก โดยส่วนใหญ่ภาษาเขียนในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยจะใช้อักษรไทยและบันทึกเป็นภาษาไทยกลางเป็นหลักแทน

8. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ในพื้นที่ตำบลในเมือง มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีแหล่งน้ำ ดังนี้

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

ที่มา : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ปี 2567)

8.2 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

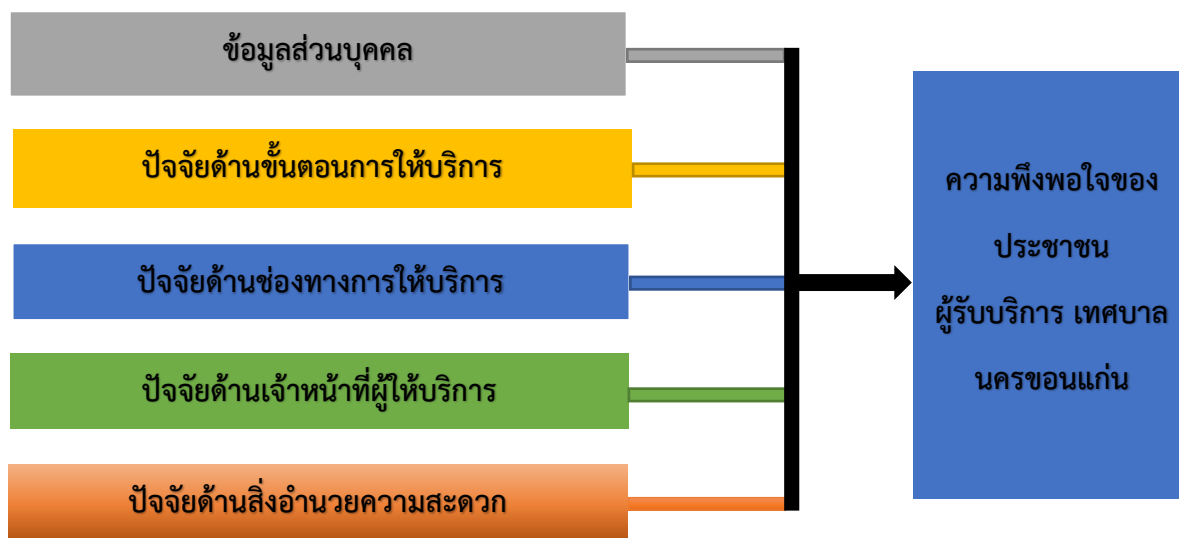
น้ำบาดาล ในพื้นที่ตำบลในเมือง ได้รับอนุญาต จำนวน 48 บ่อ โดยมีการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

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

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

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ
- 3) งานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
- 4) งานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ

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

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

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) ซึ่งพบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 85,878 คน ประชากรชาย 39,458 คน ประชากรหญิง 46,420 คน จำนวนครัวเรือน 28,936 ครัวเรือน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	กุมภาพันธ์ - กันยายน 2568
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	สิงหาคม - กันยายน 2568
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	กันยายน 2568
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	กันยายน 2568

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) พบว่า ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากร 85,878 คน ประชากรชาย 39,458 คน ประชากรหญิง 46,420 คน จำนวนครัวเรือน 28,936 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 600 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ไม่น้อยกว่าการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการสำรวจเท่านั้น หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

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

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

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

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

$$n = 398$$

$$N = 85,878$$

$$e = 0.05$$

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลำดับ	ประเภทของงานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี	150
2	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ	150
3	งานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	150
4	งานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข	150
รวม		600

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2568 สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

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

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

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

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน 2568 โดยมีทีมนักศึกษาจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้นปีที่ 2-4 ซึ่งได้ผ่านการศึกษาก่อนหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟัง แล้วกรอกแบบสอบถามให้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ โดยการให้คะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1 = ไม่พอใจมาก / 2 = ไม่พอใจ / 3 = เฉยๆ / 4 = พอใจ และ 5 = พอใจมาก

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ
- 3) งานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
- 4) งานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ บ่ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) พบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 85,878 คน ประชากรชาย 39,458 คน ประชากรหญิง 46,420 คน จำนวนครัวเรือน 28,936 ครัวเรือน

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

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

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	37.33
หญิง	79	52.67
เพศทางเลือก	15	10
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 29 ปี	17	11.33
30 – 39 ปี	31	20.67
40 – 49 ปี	38	25.33
50 – 59 ปี	42	28
60 ปีขึ้นไป	22	14.67
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0
ประถมศึกษา	24	16
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	21.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	27.33
ปวช./ปวส.	28	18.67
ปริญญาตรี	21	14
ปริญญาโทขึ้นไป	4	2.67
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	10	6.67
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	45	30
พนักงานเอกชน	36	24
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	3.33

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	22	14.67
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	18	12
เกษียณ	14	9.33
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	0	0
น้อยกว่า 10,000	8	5.33
10,001 – 20,000	85	56.67
20,001 – 30,000	30	20
30,001 – 40,000	12	8
40,001 – 50,000	10	6.67
50,001 บาทขึ้นไป	5	3.33
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568		
ไม่เคย	21	14
เคย	129	86
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	56	37.33
เคย	94	62.67
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

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

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 และมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 ระดับประถมศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12 เกษียณ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 มีรายได้ระหว่าง 40,001- 50,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 และมีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 86

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.67

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.86	0.56	มากที่สุด	97.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.57	มากที่สุด	96.80
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.86	0.56	มากที่สุด	97.20
รวม	4.85	0.56	มากที่สุด	97.06
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.82	0.54	มากที่สุด	96.40
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.83	0.55	มากที่สุด	96.60
รวม	4.82	0.54	มากที่สุด	96.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.82	0.56	มากที่สุด	96.40
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.54	มากที่สุด	96.20
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.56	มากที่สุด	96.60
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.80	0.55	มากที่สุด	96.00
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.83	0.54	มากที่สุด	96.60
รวม	4.82	0.55	มากที่สุด	96.36
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.80	0.53	มากที่สุด	96.00
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.83	0.55	มากที่สุด	96.60
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.82	0.54	มากที่สุด	96.40
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.55	มากที่สุด	97.00
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.81	0.52	มากที่สุด	96.20
รวม	4.82	0.54	มากที่สุด	96.44
รวมความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.55	มากที่สุด	96.55

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก เท่ากับ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เท่ากับ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.55

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)		ร้อยละ
เพศ			
ชาย	48	32	
หญิง	86	57.33	
เพศทางเลือก	16	10.67	
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	
20 – 29 ปี	8	5.33	
30 – 39 ปี	22	14.68	
40 – 49 ปี	35	23.33	
50 – 59 ปี	56	37.33	
60 ปีขึ้นไป	29	19.33	
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0	
ประถมศึกษา	48	32	
มัธยมศึกษาตอนต้น	42	28	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	30	20	
ปวช./ปวส.	28	18.67	
ปริญญาตรี	2	1.33	
ปริญญาโทขึ้นไป	0	0	
อาชีพ			
นักเรียน/นักศึกษา	0	0	
รับจ้างทั่วไป	42	28	
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	68	45.33	
พนักงานเอกชน	16	10.67	

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	0	0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	16	10.67
เกษียณ	8	5.33
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	4	2.67
น้อยกว่า 10,000	42	28
10,001 – 20,000	98	65.33
20,001 – 30,000	6	4
30,001 – 40,000	0	0
40,001 – 50,000	0	0
50,001 บาทขึ้นไป	0	0
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568		
ไม่เคย	28	18.67
เคย	122	81.33
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	71	47.33
เคย	79	52.67
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.33 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และเพศทางเลือก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.68 และมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28 อาชีพพนักงานเอกชน เท่ากับ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และเกษียณ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.33 รองลงมาคือ มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และไม่มีรายได้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 81.33

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.67

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.87	0.56	มากที่สุด	97.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.57	มากที่สุด	97.00
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.86	0.56	มากที่สุด	97.20
รวม	4.86	0.56	มากที่สุด	97.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.83	0.57	มากที่สุด	96.60
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.84	0.55	มากที่สุด	96.80
รวม	4.83	0.56	มากที่สุด	96.70
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.85	0.57	มากที่สุด	97.00
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.55	มากที่สุด	97.20
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.57	มากที่สุด	97.40
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.86	0.58	มากที่สุด	97.20
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.85	0.58	มากที่สุด	97.00
รวม	4.86	0.57	มากที่สุด	97.16
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.82	0.60	มากที่สุด	96.40
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.83	0.56	มากที่สุด	96.60
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.80	0.58	มากที่สุด	96.00
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.59	มากที่สุด	97.00
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.84	0.60	มากที่สุด	96.80
รวม	4.83	0.59	มากที่สุด	96.56
รวมความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ	4.85	0.57	มากที่สุด	96.91

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.91

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านเทคนิค การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านเทคนิคฯ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	86	57.33
หญิง	52	34.67
เพศทางเลือก	12	8
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 29 ปี	13	8.67
30 – 39 ปี	28	18.67
40 – 49 ปี	45	30
50 – 59 ปี	56	37.33
60 ปีขึ้นไป	8	5.33
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	5	3.33
ประถมศึกษา	52	34.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	46	30.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย	28	18.67
ปวช./ปวส.	14	9.33
ปริญญาตรี	5	3.33
ปริญญาโทขึ้นไป	0	0
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	10	6.67
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	122	81.33
พนักงานเอกชน	0	0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านเทศบาลฯ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	0	0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	12	8
เกษียณ	6	4
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	0	0
น้อยกว่า 10,000	52	34.67
10,001 – 20,000	78	52
20,001 – 30,000	14	9.33
30,001 – 40,000	6	4
40,001 – 50,000	0	0
50,001 บาทขึ้นไป	0	0
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568		
ไม่เคย	32	21.33
เคย	118	78.67
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	52	34.67
เคย	98	65.33
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.33 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 และเพศทางเลือก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา และระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 81.33 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และเกษียณ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และมีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 78.67

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.33

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านเทคนิค การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.80	0.56	มากที่สุด	96.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.58	มากที่สุด	96.40
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.83	0.60	มากที่สุด	96.60
รวม	4.82	0.58	มากที่สุด	96.33
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.84	0.61	มากที่สุด	96.80
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.83	0.57	มากที่สุด	96.60
รวม	4.83	0.59	มากที่สุด	96.70
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.82	0.57	มากที่สุด	96.40
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.58	มากที่สุด	96.20
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.56	มากที่สุด	96.20
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.84	0.60	มากที่สุด	96.80
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.86	0.59	มากที่สุด	97.20
รวม	4.83	0.58	มากที่สุด	96.56
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.82	0.58	มากที่สุด	96.40
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.84	0.62	มากที่สุด	96.80
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.85	0.58	มากที่สุด	97.00
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.61	มากที่สุด	96.00
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.81	0.59	มากที่สุด	96.20
รวม	4.82	0.60	มากที่สุด	96.48
รวมความพึงพอใจด้านเทคนิคฯ	4.83	0.59	มากที่สุด	96.51



จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านเทคนิค การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านเทคนิค การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.51

4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)		ร้อยละ
เพศ			
ชาย	58	38.67	
หญิง	80	53.33	
เพศทางเลือก	12	8	
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	8	5.33	
20 – 29 ปี	14	9.33	
30 – 39 ปี	22	14.67	
40 – 49 ปี	26	17.33	
50 – 59 ปี	31	20.67	
60 ปีขึ้นไป	49	32.67	
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าประถมศึกษา	2	1.33	
ประถมศึกษา	62	41.33	
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	22.67	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	27	18	
ปวช./ปวส.	18	12	
ปริญญาตรี	7	4.67	
ปริญญาโทขึ้นไป	0	0	
อาชีพ			
นักเรียน/นักศึกษา	11	7.33	
รับจ้างทั่วไป	32	21.33	
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	34	22.67	
พนักงานเอกชน	24	16	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	4	

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	5	3.33
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	22	14.67
เกษียณ	16	10.67
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	14	9.33
น้อยกว่า 10,000	46	30.67
10,001 – 20,000	72	48
20,001 – 30,000	11	7.33
30,001 – 40,000	7	4.67
40,001 – 50,000	0	0
50,001 บาทขึ้นไป	0	0
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568		
ไม่เคย	25	16.67
เคย	125	83.33
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	22	14.67
เคย	128	85.33
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 และเพศทางเลือก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับปวช./ปวส. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 และต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 เกษียณ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือ มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 ไม่มีรายได้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และมีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 85.33

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.84	0.57	มากที่สุด	96.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.55	มากที่สุด	96.40
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)	4.85	0.55	มากที่สุด	97.00
รวม	4.84	0.56	มากที่สุด	96.73
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.85	0.56	มากที่สุด	97.00
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.86	0.58	มากที่สุด	97.20
รวม	4.85	0.57	มากที่สุด	97.10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.82	0.56	มากที่สุด	96.40
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.56	มากที่สุด	96.60
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.55	มากที่สุด	97.20
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.83	0.57	มากที่สุด	96.60
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.84	0.56	มากที่สุด	96.80
รวม	4.83	0.56	มากที่สุด	96.72
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.86	0.55	มากที่สุด	97.20
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.88	0.57	มากที่สุด	97.60
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.86	0.56	มากที่สุด	97.20
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.55	มากที่สุด	97.00
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.87	0.57	มากที่สุด	97.40
รวม	4.86	0.56	มากที่สุด	97.28
รวมความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	4.85	0.56	มากที่สุด	96.96

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุขของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็นธรรมชาติของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เท่ากับ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุขของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.96

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ
- 3) งานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
- 4) งานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ บัณฑิตขอความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) พบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 85,878 คน ประชากรชาย 39,458 คน ประชากรหญิง 46,420 คน จำนวนครัวเรือน 28,936 ครัวเรือน

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

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

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.55 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.91 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.51 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

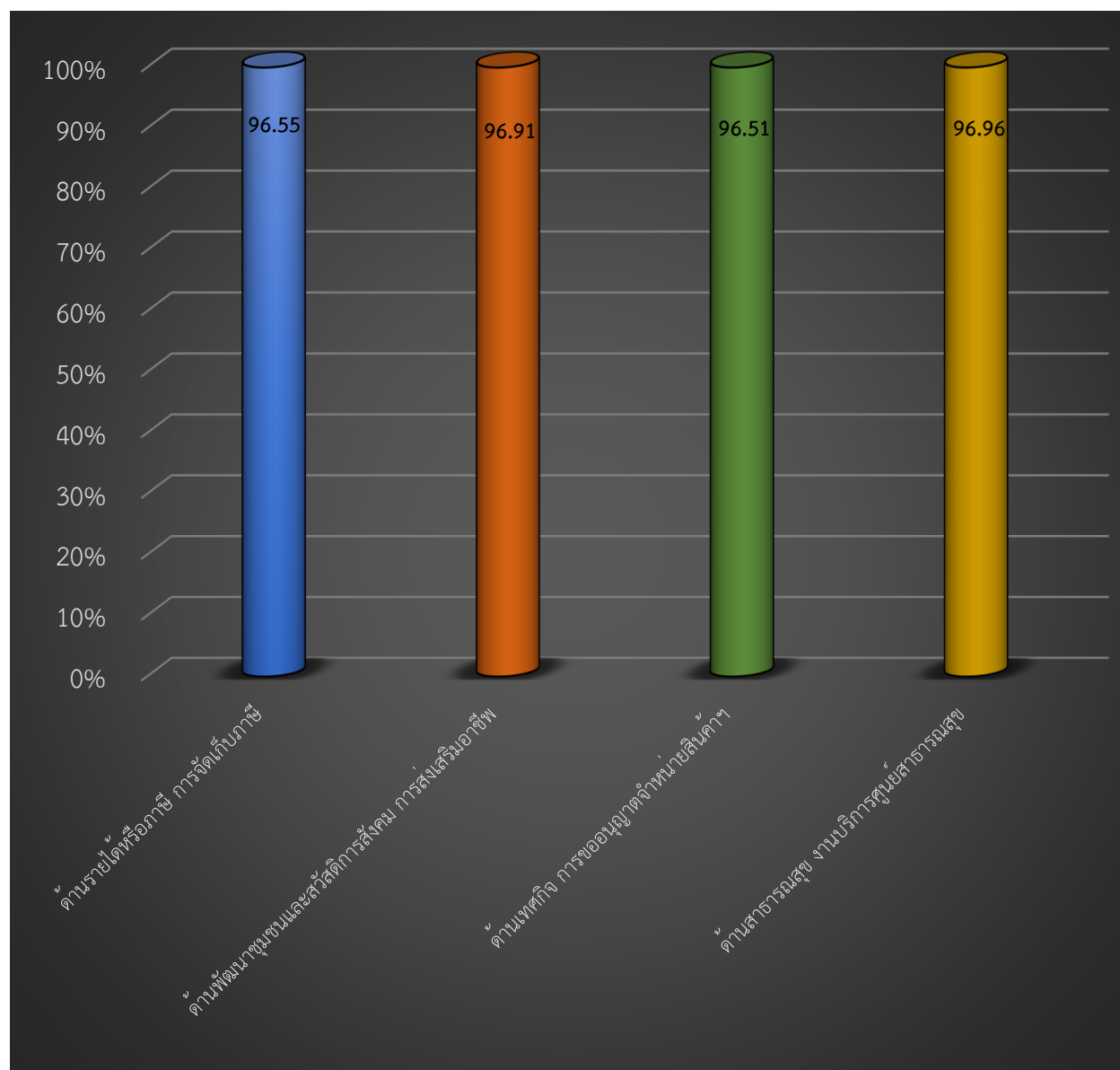
(4) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.96 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.73 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
1	ด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี	4.83	96.55	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ	4.85	96.91	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่าย สินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	4.83	96.51	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์ สาธารณสุข	4.85	96.96	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		4.84	96.73	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.1 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครขอนแก่น



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.96 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เท่ากับ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากรายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.2566 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.2545-2566 โดยสถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43, 161-167) สรุปว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับค่อนข้างพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าในรอบปี พ.ศ.2566 มีประชาชนร้อยละ 31.4 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ และประชาชนกลุ่มนี้ มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 93.8 หมายถึงค่อนข้างพึงพอใจ ทั้งนี้ หากดูสถิติในช่วงรวบยี่สิบปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545 - 2566) พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการด้านไฟฟ้า ถนน และประปามากที่สุดในปี พ.ศ.2561 จากนั้นความพึงพอใจทั้งการบริการด้านไฟฟ้าและประปาจึงค่อย ๆ ลดลง ในสองปีถัดมาและเพิ่มขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ.2564 อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ.2566 มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ยกเว้นการบริการด้านอินเทอร์เน็ตชุมชนที่ลดลงเล็กน้อย

บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.7 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.4 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.6 อันดับสี่ โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.5 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 80.3

ด้านบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่ค่อยพึงพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 36.0 อันดับสอง การแก้ไขปัญหาเสพติด ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 38.3 อันดับสาม การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.1 อันดับสี่ ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 53.4 และอันดับห้า การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 56.6

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545-2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 36.0 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.1 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 53.4 อันดับสี่ การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 56.6 และอันดับห้า การบริการด้านการจัดการน้ำเสีย/สิ่งโสโครก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 59.8 (สถาบันพระปกเกล้า, 2567: 161-165)

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.7 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.4 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.6 อันดับสี่ โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.5 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 80.3

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข งานบริการศูนย์สาธารณสุข มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.96 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมอาชีพ ร้อยละ 96.91 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษี ร้อยละ 96.55 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ร้อยละ 96.51 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลนครขอนแก่น แก้ไขปัญหาที่สำคัญ และ
 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้สร้างที่กันแดด กันฝน บริเวณจุดนั่งคอยรับบริการด้านนอกอาคาร
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เพิ่มจำนวนที่นั่งคอยรับบริการ ทั้งในตัวอาคารและภายนอก
 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการของสำนักสวัสดิการสังคม
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านที่เข้ามาติดต่อในสำนักงานเทศบาลให้ความเห็นถึงจำนวนที่จอดรถที่มี
 ค่อนข้างจำกัด หากเป็นไปได้ควรขยายจุดจอดรถเพิ่มเติม
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจพนักงานเทศบาลบางท่านที่ให้บริการอย่างเอาใจใส่
 เต็มใจให้บริการ บริการด้วยความสุภาพ และตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ให้ข้อเสนอแนะงานด้านจัดเก็บภาษีในลักษณะของการใช้เทคโนโลยีเข้า
 มาช่วยอำนวยความสะดวก เช่น การรับ-ส่ง เอกสารในช่องทางออนไลน์ และการชำระเงินโดยแอปพลิเคชันของ
 ธนาคาร และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เพิ่มจุดให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)
 โดยอาจเพิ่มจุดให้บริการนอกพื้นที่ของสำนักงานเทศบาล เช่น ในห้างสรรพสินค้า และเปิดทำการในช่วงวันหยุด
 เสาร์-อาทิตย์ หรือแม้กระทั่งการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ตามชุมชนต่าง ๆ ทั้งนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ก่อน
 การออกให้บริการ
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้มีการออกหน่วยบริการให้ความรู้ด้านการชำระภาษีท้องถิ่น ทั้งนี้
 หากเทศบาลสามารถนำระบบการชำระภาษีแบบออนไลน์ เข้ามาให้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องให้คำแนะนำ
 ประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุ
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้ปรับปรุงแบบฟอร์มการให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และ
 ลดการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และช่องบริการชำระภาษี ในห้วง
 เวลาที่มีความเร่งด่วน เช่น ช่วงเวลาใกล้ครบกำหนดรับชำระภาษี หรือช่วงเวลาที่มักมีผู้เข้ารับบริการจำนวนมาก
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการส่งเสริมอาชีพอย่างครอบคลุม
 และต่อเนื่อง โดยอาจจัดทำเป็นปฏิทินการฝึกอบรมอาชีพรายปี ตลอดจนควรมีการติดตามประเมินผลการส่งเสริม
 อาชีพว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

(11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เทศบาลมีการวางแผนการส่งเสริมอาชีพ โดยการมีส่วนร่วมจากชุมชน กล่าวคือ ควรให้ชุมชนหรือผู้รับบริการของเทศบาล สามารถเสนอความคิดเห็นในหลักสูตรหรือประเภทของการฝึกอบรมได้ ทั้งนี้ อาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การให้ทำแบบสำรวจผ่านทาง Google Form เป็นต้น

(12) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอความเห็นเห็นว่า เทศบาลควรจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมพัฒนาอาชีพอย่างถาวร โดยให้มีหน้าที่ให้คำปรึกษา จัดฝึกอบรม สำรวจความต้องการฝึกอบรมของชุมชนต่าง ๆ และเผยแพร่ข้อมูลที่น่าสนใจด้านการพัฒนาอาชีพอย่างสม่ำเสมอ

(13) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ให้ข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะในลักษณะของการยื่นคำร้องในระบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อยังเทศบาล

(14) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน มีข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ในประเด็นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจการประกอบธุรกิจ และมีทัศนคติเชิงบวกในการสนับสนุนผู้ประกอบการ มาคอยให้คำแนะนำด้วย

(15) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน มีข้อเสนอแนะด้านการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ที่ควรระบุอัตราค่าธรรมเนียมให้ชัดเจน และสนับสนุนผู้ประกอบการโดยการลดค่าธรรมเนียมในบางโอกาส

(16) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน มีข้อเสนอแนะงานบริการศูนย์สาธารณสุข ในประเด็นการนัดหมายหรือลงทะเบียนเข้ารับบริการล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์

(17) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน มีข้อเสนอแนะงานบริการศูนย์สาธารณสุข อาจมีการจัดกิจกรรม/โครงการ ตรวจสุขภาพแบบเคลื่อนที่ตามชุมชน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ที่ไม่สะดวกในการเดินทาง

(18) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน สะท้อนความรู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการเป็นสิ่งที่ดี เนื่องจากทำให้เกิดความรวดเร็วและประหยัด อย่างไรก็ตาม เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ ที่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ตลอดจนคำนึงถึงภาวะการรับรู้และเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีของแต่ละช่วงวัย เช่น ผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัด

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

(20) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น
- 2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่น ๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.ป.ป). *การติดตามประเมินผล* (ออนไลน์). http://www.dla.go.th/work/e_book/eb3/eb140751/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%206.doc
- คิสิน กุสลาณภาพ และสุรเชษฐ์ ชีระมณี. (2526). *สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จรรยา สุภาพ. (2531). *สารานุกรมรัฐศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์เนศพรีนติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- เดโช สนวนานนท์. (2545). *พจนานุกรมศัพท์การเมือง*. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.
- ตระกูล มีชัย. (2538). *การกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ: บริษัทสุชมแลบุตร จำกัด.
- ดิน ปรชัยพฤทธิ์. (2535). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2542). *100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). *100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). *การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรนภา เตียสุทธิกุล, พัฒนา พรหมณีจันทน์ศรีเกตุ, นาวัน มีนะกรรณ และสุวดี พงษ์วารินศาสตร์. (2561). การวัดเจตคติในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 8(2), 215 – 225.
- พิจักษ์ ภัทรสุปรีดี และคณะ. (2554). การเพิ่มประสิทธิภาพของการวัดความพึงพอใจลูกค้าในประเทศไทย. ใน *นภดล ร่มโพธิ์ (บรรณาธิการ), หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน* (หน้า 100-116). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี อนุมานราชธน. (2543). *การบริหารโครงการ*. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์ จำกัด.

- วรรณา ประยุกต์วงศ์. (2559). *การประกอบการสังคมบนฐานคิดพุทธเศรษฐศาสตร์: กรณีศึกษากลุ่มทอผ้าไหมนศรี*.
 ใน การประชุมวิชาการระดับชาตินักเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 10. เชียงใหม่: โรงแรมดวงตะวัน เชียงใหม่,
 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยากร เชียงกุล. (2543). *อธิบายศัพท์การเมืองการปกครองสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2568). *โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2*
ตัวชี้วัดที่ 1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). *ผลึกความคิด...การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรง
 พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย* (ออนไลน์). https://www.kpi.ac.th/media/pdf/research/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B9%8A%E0%B8%9F_2_f438dc7ff413738d46107b352c0c1610.pdf
- ศศิพร คุ่มเมือง. (2568, มกราคม 28). *อะไรคือการกระจายอำนาจที่แท้จริง เมื่ออำนาจส่วนกลางยังบดบัง*
ประชาธิปไตยท้องถิ่น. ไทยรัฐพลัส. <https://plus.thairath.co.th/topic/politics&society/105126>
- ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล (บรรณาธิการ). (2545). *การปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ:
 โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารธุรกิจ.
- ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ. (2561). *ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐ* (ออนไลน์). เข้าถึงจาก
<https://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=1&mn=3>
- สถาบันพระปกเกล้า. (2564). *รางวัลพระปกเกล้า 2564*. เข้าถึงจาก <https://web.kpi.ac.th/uploads/pdf/v5tEedWwOUx5wxpjUgA9mQrwdKia23BKdHPgeW3L.pdf>
- สถาบันพระปกเกล้า. (2567). *ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.2566*
และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.2545-2564 (ออนไลน์). https://www.kpi-lib.com/flippdf/kpiebook65025/kpiebook65025.html?fbclid=IwAR3-B0m1tN_oDH9gR6XBps7au160tVDV_sz2CUJQFHNmcmmeE2%80%A6
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2557). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- สมพิศ สุขแสน. (2547). *เอกสารประกอบการบรรยายฝึกอบรมอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดอุดรดิติต์ (หลักสูตร*
“อาสาสมัครคุมประพฤติกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ”). อุดรดิติต์: สำนักงานควบคุมความ
 ประพฤติ.

สยาม ดำปรีดา. (2547). *สังคมกับการปกครอง*. กรุงเทพฯ: ไทยรายวัน.

สันสิทธิ์ ขวลิตรำรง. (2546). *หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

สุรัชพงศ์ สิกขาบัณฑิต. (2561). *นโยบายประเทศไทย 4.0: โอกาส อุปสรรค และผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาค*

อาเซียน (ออนไลน์). <https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament>

[_parcy/ewt_dl_link.php?nid=46819&filename=interparliament2](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament/_parcy/ewt_dl_link.php?nid=46819&filename=interparliament2)

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2551). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสน่ห์ จัยโต. (2530). *การบริหารราชการในภูมิภาค เรื่อง แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนภูมิภาค*

(เอกสารการสอนชุดวิชา). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496*. <https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTcG4wQzVlek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D>

[council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTcG4wQzVlek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D](https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTcG4wQzVlek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D)

[djaVhVWTdUa0ROYz0%3D](https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTcG4wQzVlek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537*.

<https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTcG4wQzVlek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D>

[vandTcG4wQzVlek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D](https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTcG4wQzVlek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2542). *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี*

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542.

กรุงเทพ ฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2547). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2540). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540*. กรุงเทพฯ:

สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ:

สำนักการพิมพ์เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ภาษาอังกฤษ

- American Customer Satisfaction Index (ACSI). (2015, June). Retrieved June 2015, <http://www.theacsi.org/industries/government> (open in a new window)
- Bogdanor, V. (1999). *Devolution in the United Kingdom*. London: Oxford University Press.
- Cassidy, J. (2016, February 29). *Donald Trump Is Transforming the G.O.P. into a Populist, Nativist Party*. The New Yorker. <https://www.newyorker.com/news/john-cassidy/donald-trump-is-transforming-the-g-o-p-into-a-populist-nativist-party>
- Creative Learning. (2021). *What is Good Governance? Creative Learning* (Online). Available from <http://creativelearning.org/blog/2021/10/14/what-is-good-governance>
- Edison, H., Ali N. B., and Torkar, R. (2013). Towards innovation measurement in the software industry. *The Journal of System and Software*, 86(5), 1390-1407.
- European Parliament Research Service. (2016). *EU innovation policy II* (Online). Available from https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/583779/EPRS_IDA%282016%29583779_EN.pdf
- Falanga, R. (2024). Democratic innovations: is the local scale (still) the ideal laboratory for democracy? *Local Government Studies*, 50(6), 1052–1061.
- Follett, M. P. (1926). The giving of orders. In J. M. Shafritz & J. S. Ott (Eds.), *Classics of Organization Theory* (7th ed., pp. 156–162). Wadsworth.
- Fukuyama, F. (2016). Governance: What Do We Know, and How Do We Know It? *Annual Review of Political Science*, 19, 89-105.
- Game, C. and Wilson, D. (2011). *Local Government in the United Kingdom*. London Palgrave Macmillan.
- Goodnow, F. (1900). *Politics and administration; a study in government*. New York: The Macmillan company; London, Macmillan & co., ltd.
- Grindle, M. S. (2007). *Going Local: Decentralization, Democratization, and the Promise of Good Governance*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

- Gulick, L. (1937). Notes on the Theory of Organization. In G. Luther, *Papers on the Science of Administration* (pp. 3–45). New York: Institute of Public Administration.
- Henry, N. (1975). Paradigms of Public Administration. *Public Administration Review*, 35(4), 378-386.
- Juhola, S., & L. Westerhoff. (2011). Challenges of Adaptation to Climate Change Across Multiple Scales: A Case Study of Network Governance in Two European Countries. *Environmental Science & Policy*, 14(3), 239–247.
- King, C.S., & Stivers, C.M. (1998). Citizens and Administrators Roles and Relationships. In *Government Is Us: Public Administration in Anti-Government Era*. edited by C.S.King & C. Stivers. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Krogh, A. H., & Triantafillou, P. (2024). Developing New Public Governance as a public management reform model. *Public Management Review*, 26(10), 3040–3056.
- Lewis, C. W. and Catron, B. L. (1996). Professional Standards and Ethics. In James L. Perry. (ed.). *Handbook of public administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Manor, J. (1999). *The Political Economy of Democratic Decentralization*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Mikesell, J. (2007). *Fiscal Administrative in Local Government: An Overview*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Millett, J.D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill. Millett
- Morgan, G. (1980). Paradigms, Metaphors, and Puzzle Solving in Organization Theory. *Administrative Science Quarterly*, 25(4), 605-622.
- O’Byrne, L., et al. (2014). Social innovation in the public sector: The case of Seoul Metropolitan Government. *Journal of Economic & Social Studies*, 4(1), 53-71.
- OECD. (2012). *Innovation for Development* (online). Available from <https://www.oecd.org/innovation/inno/50586251.pdf>

- Office for Public Services Reform. (2002). *Public Service Reform: Measuring and Understanding Customer Satisfaction* (online). Available from <https://www.ipsos.com/en-uk/public-service-reform-measuring-and-understanding-customer-satisfaction>
- Ordoñez, F. (2025, February 13). *Trump's aggressive foreign policy decisions have shaken the globe*. National Public Radio. <https://www.npr.org/2025/02/13/nx-s1-5287002/trumps-aggressive-foreign-policy-decisions-have-shaken-the-globe>
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. London: Routledge.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. New York, NY: Plume.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (2000). Citizens Versus the New Public Manager: The Problem of Mutual Empowerment. *Administration & Society*, 32(1), 9-28. <https://doi.org/10.1177/00953990022019335>
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship (online). Available from <https://ssrn.com/abstract=1496176>
- Rugeiyamu, R., & Msendo, A. (2025). Success, challenges and prospects of decentralization in Africa: a systematic review. *Cogent Social Sciences*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2458700>
- Sarasvathy, S. D. (2001). Causation and Effectuation: Toward a Theoretical Shift from Economic Inevitability to Entrepreneurial Contingency. *The Academy of Management Review*, 26(2), 243-263.
- Schumpeter, J. (1984). *The Theory of Economic Development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Svedenmark, S. (2025). Trust-based governance and social work professionals in a municipal welfare reorganisation. *Nordic Social Work Research*, 1–16.

- Taylor, F. W. (1911). *The principles of Scientific Management*. New York: Harper and Bros.
- The Global Goals. (2015). *The 17 goals*. The Global Goals. Retrieved February 22, 2025, from <https://www.globalgoals.org/goals/>
- Thompson, D. (1985). The Possibility of Administrative Ethics. *Public Administration Review*, 45(5), 555-561.
- Tir, J. (2002). Letting Secessionists Have Their Way: Can Partitions Help End and Prevent Ethnic Conflicts? *International Interactions*, 28(3), 261–292.
- Tools4dev. (2023). 10 Reasons Why Monitoring and Evaluation is Important. *Tools4dev*. <https://tools4dev.org/blog/why-monitoring-and-evaluation-is-important/>
- United Nations Development Programme. (2023). *SDG 16.6.2: Understanding satisfaction with public services for more effective, accountable and inclusive public institutions*. <https://www.undp.org/publications/measuring-peace-justice-and-inclusion-sdg-1662-understanding-satisfaction-public-services-more-effective-accountable-and-inclusive>
- Wilson, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197-222.
- Wolfe, R. (1994). Organization innovation: Review, critique and suggested research direction. *Journal of Management Studies*, 31(3), 405-431.
- Zarinpoush, F. (2006). *Project Evaluation Tool for Nonprofit Organizations*. Toronto, Ont.: Imagine Canada.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดย: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกคางกุล หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

หมายเลขแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ...เทศบาลนครขอนแก่น...อำเภอ...เมืองขอนแก่น...จังหวัด...ขอนแก่น

วันที่สำรวจ.....

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล.....อายุ.....ปี เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. รายได้ต่อเดือน	☐ ไม่มีรายได้ ☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท ☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท ☐ 40,001-50,000 บาท ☐ 50,001 บาทขึ้นไป
6. การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	☐ ไม่เคยเข้าใช้บริการ ☐ เคยเข้าใช้บริการ
7. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น	☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม ☐ เคยตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนที่ 2 รายการประเมินความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ณ จุดรับบริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ)

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

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

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

จากข้อ 1 – 15 ในแต่ละด้าน หากท่านตอบ ไม่พอใจ หรือ ไม่พอใจมาก ในการให้บริการ โปรดระบุสาเหตุ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างภาพที่มงานนักวิจัยลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในเขตเทศบาลนครขอนแก่น











