



เทศบาลนครขอนแก่น
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของประชาชนต่องานบริการเทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน (2) งานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ (3) งานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า และ (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลนครขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ



1. ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูล บัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัด เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) คิดเป็นร้อยละร้อยละ 96.41 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่อง ร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) คิดเป็นร้อยละ 96.39 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ฝ่ายจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) คิดเป็นร้อยละ 96.24 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) คิดเป็นร้อยละ 96.57 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

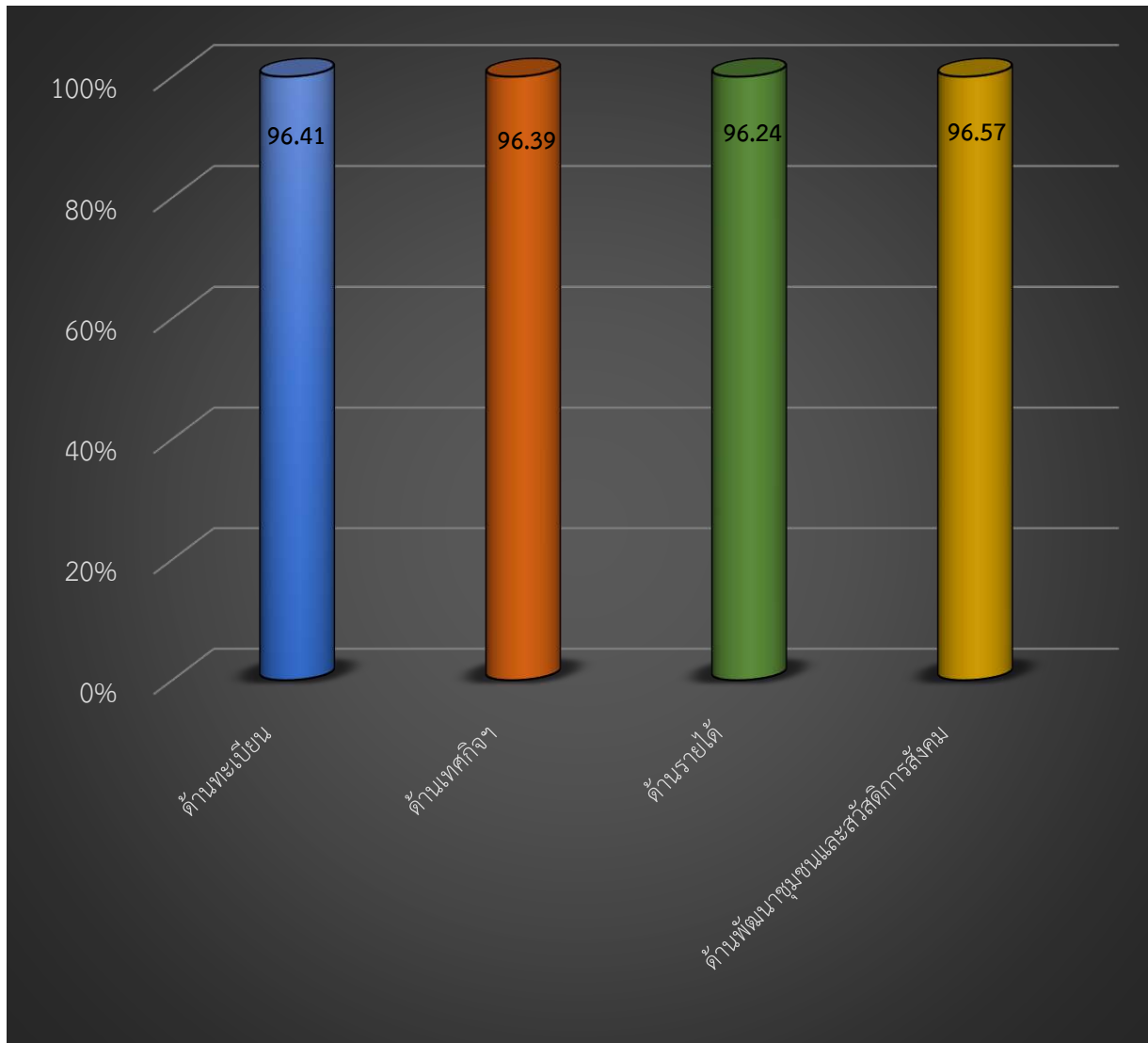
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า **ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 96.40 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**



สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	งานด้านทะเบียน	4.47	96.41	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	งานด้านเทคนิค การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่ฯ	4.45	96.39	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	งานด้านรายได้ (การรับชำระค่าเช่า)	4.32	96.24	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ	4.65	96.57	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		4.47	96.40	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครขอนแก่น



คำนำ

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

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดทำขึ้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ 2565 ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโสภากุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	7
2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
ความสำคัญของนวัตกรรม.....	22
นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น.....	26
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ.....	28
ความสำคัญของการประเมินโครงการ.....	32
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่.....	34
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	69
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	70
รูปแบบการวิจัย.....	70
ขอบเขตของการวิจัย.....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	72



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างเครื่องมือ.....	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	75
4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	76
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านทะเบียน.....	78
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านเทศกิจฯ.....	88
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านรายได้ (การรับชำระค่าเช่า).....	98
ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	108
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	118
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน.....	121
อภิปรายผล.....	123
ข้อเสนอแนะ.....	127
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	127
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป.....	129
บรรณานุกรม.....	133
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	139



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542).....	30
2.2 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 1.....	41
2.3 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 2.....	42
2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 3.....	43
2.5 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น เขต 4.....	45
3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ.....	71
3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	75
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจงานด้านทะเบียน.....	78
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านทะเบียน.....	81
4.3 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านเทศกิจฯ.....	88
4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านเทศกิจฯ.....	92
4.5 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านรายได้ (การรับชำระค่าเช่า).....	98
4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้ (การรับชำระค่าเช่า).....	102
4.7 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	108
4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	112
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า.....	122



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงเมื่อเทียบกับโลกช่วง 1-2 ทศวรรษก่อนหน้านี้ ความพลิกผันที่เกิดขึ้นจากการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม นำไปสู่การตั้งคำถามถึงการที่แต่ละรัฐจะปรับตัวอย่างไร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้รูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินแบบการรวมศูนย์อำนาจ (centralization) กลายเป็นความล้าหลัง เนื่องจากเป็นภาพสะท้อนของการรวมศูนย์การตัดสินใจ ระบบการบริหารงานที่เน้นสายบังคับบัญชาและกฎระเบียบทางราชการจำนวนมาก ในทางตรงกันข้าม การกระจายอำนาจ (decentralization) ที่อนุญาตให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ เครือข่าย และภาคประชาชน ในการคิดค้นริเริ่มและใช้นวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความสลับซับซ้อนอันสอดรับกับบริบทในพื้นที่ของตนเอง กลับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งยวดในยุคปัจจุบัน (Vermeulen, 2018)

หากย้อนกลับไปพิจารณาจากกระแสของการกระจายอำนาจในสังคมไทยที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญอื่น ๆ จะพบว่า ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นภารกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำให้เกิดขึ้น และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (โกวิทย์ พวงงาม, 2554; เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555) ส่วนหนึ่งเพราะสภาพการเมืองไทยขณะนั้นมีลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยอย่างสูงและยังไม่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรง จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูปประเทศจากหลายภาคส่วน แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น จึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญทุกฉบับก่อนหน้านี้ ทั้งการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการมีอิสระภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐส่วนอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนคือการให้ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จากอดีตที่ถูกแต่งตั้งโดยส่วนกลางหรือเป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่น

ในส่วนของการกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้น มีลักษณะที่กว้างขวางขึ้น จากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะอุปโภค สาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น กล่าวคือ ครอบคลุมภารกิจและกิจการที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น พบว่ามีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก นอกจากการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมตรวจสอบ และร่วมติดตามประเมินผลแล้ว ในส่วนของรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ยังได้บัญญัติให้ประชาชนสามารถลงชื่อถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ อีกทั้งยังสามารถเข้าชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติเพิ่มอำนาจประชาชนในการลงประชามติ ดังนั้น การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งนอกจากจะทำให้ภาคประชาสังคมเกิดความเข้มแข็งและเกิดกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานของกระบวนการประชาธิปไตยแล้ว ยังช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสอีกด้วย (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2558)

ทำนองเดียวกัน รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและ

พัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

ประเด็นสำคัญที่ต้องย้ำคือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ กิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมาย ที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของประชาชน 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริยธัช แก้วเกาะสะบ้า, 2560)

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มี ความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กร



ปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบ กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษารัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นใน ภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาเอกด้านการบริหารกิจการสาธารณะ แล้ว วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการวิจัย การบริการวิชาการ และการสร้างผลประโยชน์ให้กับหน่วยงาน เครือข่ายในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานมากกว่าหนึ่งทศวรรษ หากมีนับถึงงานวิจัย/งานสำรวจอื่น ๆ จำนวนมาก วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วม 114 แห่ง จังหวัดหนองบัวลำภู 22 แห่ง จังหวัดหนองคาย 11 แห่ง จังหวัดชัยภูมิ 8 แห่ง จังหวัดมหาสารคาม 4 แห่ง จังหวัดอุดรธานี 2 แห่ง และจังหวัดกาฬสินธุ์ 2 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2564) ดังนั้น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ภายใต้ความเชื่อของคณะที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” พร้อมหวังว่า รายงานสำรวจนี้สามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชน รวมทั้ง ใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น



1.2 คำถามการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล
- 2) งานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล



- 3) งานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ฝ่ายจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักคลัง
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินการให้บริการและโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาการดำเนินการให้บริการและโครงการ ประจำปีงบประมาณ 2565 หรือ นับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 - 30 กันยายน พ.ศ. 2565

นอกจากนี้ ในแต่ละงานการให้บริการ โครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจอย่างน้อย 5 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ

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

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



1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น

2) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

6) ทำให้ทราบลักษณะโครงการ/กิจกรรม ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ

9) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าว



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะไล่เรียงหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

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

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

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

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

จรูญ สุภาพ (2531, น. 84) และชวงค์ ฉายะบุตร (2539, น. 22) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นเกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณะบางอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

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

นอกจากนี้ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2535) ได้ให้คำนิยามว่า การกระจายอำนาจในศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การขยายและมอบหมายให้หน่วยที่เล็กลงไปเป็นผู้ดำเนินการหรือตัดสินใจแทนส่วนสำนักงานใหญ่ การกระจายอำนาจแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ



1. การลดความแออัดของสำนักงานใหญ่ หรือ Deconcentration ซึ่งหมายถึง สำนักงานใหญ่มอบหมายให้หน่วยย่อยเป็นผู้ดำเนินการ หรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่

2. การดำเนินการหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาต หรือถูกทักท้วงจากสำนักงานใหญ่

นอกเหนือจากการให้ความหมายการกระจายอำนาจในข้างต้นแล้ว ยังได้มีการจำแนกความหมายของการกระจายอำนาจไว้ตามทฤษฎีดั้งเดิม และแนวคิดทฤษฎีใหม่ (ชานานู ยูวบูรณ์, 2503 น. 8-9 อ้างถึงใน ตระกูล มีชัย, 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

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจตามทฤษฎีสสมัยใหม่ที่เน้นย้ำกับการพิจารณาตามบริบทที่ว่า เป็น “การรวมอำนาจ” หรือ “การกระจายอำนาจ” นั้น ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะตัดสินใจขั้นสุดท้ายนั้นอยู่กับองค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองเดียวเรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจตกอยู่กับหลายองค์กรจะเรียกว่า การกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็น การกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการที่จะพิจารณาว่ากระจายอำนาจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจตัดสินใจขั้นสุดท้ายหรือไม่

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



กลไกของรัฐบาลด้วยกันเอง แต่อาจจะเป็นการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระ

จากการทบทวนค่านิยมของการกระจายอำนาจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การกระจายอำนาจ/หน้าที่ของรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรดังกล่าวจัดทำบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลกลางมีบทบาทเพียงเป็นหน่วยในการควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้

2.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

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

1. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการเพื่อการบริหาร การจัดการ และการให้บริการประชาชน
2. ประสิทธิภาพของการทำงาน
3. ช่วยพัฒนาบรรยากาศการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

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

2.1.1.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

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



1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอิสระในการปกครองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองตามสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยได้เองด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

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

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมีเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นนั่นเอง

ประธาน 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 การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าถึงชื่อ เพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป เป็นต้น

5) การกระจายความรับผิดชอบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การกระจายอำนาจหน้าที่และทรัพยากรทางการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการทำให้ผู้บริหารได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย (Accountability) ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย

2.1.1.3 ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types)

นอกจากเหนือจากความหมาย ลักษณะสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ยังสามารถจำแนกประเภทของการกระจายอำนาจโดยแบ่งได้เป็น 6 ประเภท (Manor, 1999) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default)

การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนี้ เกิดมาจากภาวะที่องค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาลกลาง ไม่สามารถบริหารงานหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งเกิดความล้มเหลวในการทำงาน 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 แต่ยังไม่ได้พิจารณาหรือเน้นไปถึงการมอบอำนาจเชิงพื้นที่ 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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศญี่ปุ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยการถ่ายโอนอำนาจนี้ บทบาทของรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานส่วนกลางจะเข้า



มาแทรกแซงการใช้อำนาจหรือการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างจำกัดมากหรือแทรกแซงไม่ได้เลย ตลอดจนไม่มีบทบาทในการควบคุมให้ท้องถิ่นปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลาง แต่หน่วยงานส่วนกลางหรือรัฐบาลจะเป็นเพียงแต่ผู้คอยกำกับดูแลหรือให้ปรึกษาในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับความตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

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

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



6) การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal decentralization)

โดยพื้นฐานแล้วการกระจายอำนาจทางการคลังถือเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ภายใต้การกระจายอำนาจ เพราะหากมีการกระจายอำนาจหน้าที่เพียงอย่างเดียว ก็อาจส่งผลให้หน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจสามารถทำงานหรือขับเคลื่อนไปได้หากไม่ได้รับการกระจายอำนาจทางการคลัง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “มีแค่หน้าที่ แต่ไม่มีเงิน” ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งการกระจายอำนาจทางการคลังนี้ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณและการคลังจากส่วนกลางมาให้ท้องถิ่น พร้อมกับเงินงบประมาณที่ถูกจัดจำแนกโดยยึดตามภารกิจหรือการจัดแบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว การกระจายอำนาจทางการคลังนี้เองยังส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้ที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นเองผ่านมาตรการทางการคลังหรือภาษีประเภทต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจทางการคลังในอีกมิติหนึ่งก็ถูกใช้ป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของท้องถิ่นผ่านมาตรการและเงื่อนไขทางการคลังรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย

2.1.1.4 จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

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

จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

1) การกระจายอำนาจสามารถสะท้อนความต้องการในระดับพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (Spatial) เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ได้บริหารจัดการเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจึงทำให้เกิดการสะท้อนปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี 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

2.1.1.5 ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

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

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

วัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือ เพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณะหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย



2) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกครองแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและส่วนกลางไม่ทราบปัญหาหรือไม่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหาร

จากที่ได้กล่าวไป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากราชการส่วนกลาง ทั้งการกระจายอำนาจทางการเมือง การบริหาร การกระจายอำนาจทางการคลังรวมถึงบุคลากร ถ้ายโอนมายังท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายหรือภาระทางการคลังของระบบราชการ เกิดความคุ้มค่าทางการบริหาร และส่งผลให้การทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่มากกว่าบุคคลจากภายนอกที่ส่งมาจากส่วนกลาง

4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่น

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



2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อ การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการ ด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่งความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2551) ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือ บริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้ ระดับที่หนึ่ง ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ระดับที่สอง ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ ระดับที่สาม ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก (Kotler, 2003)

การสร้างความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคล อาจกล่าวโดยรวมได้ดังนี้ (สุนันทา เลานันท์, 2551)

1. จัดหาหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายด้วยสิ่งที่มีคุณภาพตามความต้องการของบุคคล
2. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งที่คุณต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ตามความสามารถ และมีการอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
3. ในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและท้าทายตามความสามารถของแต่ละบุคคล
4. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม ในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานประการหนึ่งนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจ
5. ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ
6. มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น ให้อำนาจเพิ่มขึ้น เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น



7. ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย
8. ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ
10. ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน
11. ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Millet (1954 อ้างถึงในพรธรรมราย จิตเจณการ, 2558) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความว่า การบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาคไม่ว่าผู้รับบริการ จะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดี จึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบหากไม่ตรงต่อเวลาก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความว่า ความพอเพียงในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความว่า การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ



5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความว่า การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถประเมินได้หลายวิธี การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่บอกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออก หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัดจากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (พรนภา เตียสุทธิกุล พัฒนา พรหมณีงานนท์ศรีเกตุ นาวิณ มีนะภรณ์ และสุวิมล พงษ์วารินศาสตร์, 2561)

1) การสังเกต เป็นวิธีการสำหรับใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกความพึงพอใจที่แสดงออกมาในประเด็นที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน โดยผู้สังเกตจะไม่มีปฏิสัมพันธ์หรือมีส่วนร่วมกับผู้ถูกสังเกตต่อนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปและตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายที่ใช้สำหรับการศึกษาในกรณีศึกษาเท่านั้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ ผู้ประเมินจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยตรง มีการเตรียมแผนล่วงหน้า เป็นการถาม ให้ตอบปากเปล่า แต่อาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ตอบเนื่องจากผู้ตอบอาจรู้สึกไม่อิสระในการตอบหรือไม่คุ้นเคยกับผู้ถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ควรลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยก่อน ให้เกิดความสนิทสนม และความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การใช้แบบสอบถามประมาณค่าเป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นการสร้างประโยคข้อความต่างๆ ทั้งที่เป็นข้อความทางบวกและข้อความทางลบที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ที่ต้องการประเมิน โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความแต่ละข้อนั้นโดยใช้มาตราประเมินแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก สามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็ว



2.1.3 ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งแรกที่อุบัติขึ้นบนโลก แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่หรือไม่ ความเห็นของบุคคลจึงกลายเป็นตัวตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมิใช่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ ของบุคคล แต่อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งที่มีมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่จะชอบหรือยอมรับ (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 ดังนั้นจึงมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอันเป็นที่มาของ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Productive Innovation) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) และนวัตกรรม กระบวนการ (Process Innovation) ในด้านสหภาพยุโรป ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการปรับใช้ ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแง่ของ ผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016, Online)

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

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



2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้า หรือ การให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม ด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีตลอดจนความรู้กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการการผลิตและการทำงานโดยรวมให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

3) นวัตกรรมการตลาด (Marketing innovation) คือการพัฒนาตลาดใหม่ที่มีการปรับปรุงวิธีการในการ ออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุผลิตภัณฑ์ การจัดวางตราสินค้า การส่งเสริมการขาย (Promotion) และการบริการ รวมถึงการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตลาด การจัดวางตำแหน่งของนวัตกรรม เช่น รูปแบบการผลิต การนำการ ปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อการปรับปรุงการตลาดมาปรับใช้

4) นวัตกรรมองค์การ (Organization innovation) คือการสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ การ ปฏิบัติการ ตัวแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการ การตลาดและรูปแบบธุรกิจเป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีด ความสามารถในการจัดการ และบริหารองค์การ ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการมา ปรับปรุงการบริหารภายในองค์การ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตและการเงินเพื่อสร้างเป็นนวัตกรรมใน โครงสร้างการจัดการ, ระบบบรรษัทภิบาล, ระบบการเงิน และระบบค่าตอบแทนลูกจ้าง

5) นวัตกรรมจัดการ (Management innovation) การสร้างนวัตกรรมจัดการนั้นองค์การจะต้อง ใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์การซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไป ในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์การใน ลักษณะที่เป็นงานประจำกับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง กระทั่งในปัจจุบันกลายเป็นตัวแบบการพัฒนา ประเทศสำคัญที่เรียกว่า ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่จะเปลี่ยนเศรษฐกิจ แบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เช่น การผลิตสินค้าเชิงนวัตกรรม การขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรม ด้วยเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ การผลิตที่เน้นภาคบริการมากขึ้น เป็นต้น (สุรัชพงศ์ สิกขาบัณฑิต, 2561, ออนไลน์) อย่างไรก็ตาม ไม่เพียงเฉพาะประเด็นด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น นวัตกรรมยังส่งผลสำคัญต่อการ พัฒนาประเด็นด้านอื่น ๆ ดังนี้ (OECD, 2012, pp. 10-25)



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

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

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

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

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



จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่จะแหล่งเรียนรู้เพื่อสร้างศักยภาพและทักษะฝีมือ

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

4) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพโลกาภิวัตน์ ส่งผลสำคัญต่อประโยชน์จากการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ นวัตกรรมจะส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก

4.1) การเปิดตลาดการค้าของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่นำมาซึ่งการแข่งขันในการลงทุนด้านผลิตสินค้า จึงทำให้อำนาจการผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศลดต่ำลง การแข่งขันดังกล่าวทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตอย่างมโหฬารด้วยการใช้สมรรถนะของนวัตกรรม

4.2) เปิดโอกาสให้ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง

4.3) การบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศทำให้ขนาดทางเศรษฐกิจขยายมากขึ้นและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4.4) การเปิดเสรีด้านการค้าก่อให้เกิดการสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน นำมาซึ่งการผลิตที่เน้นการได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ สุดท้ายจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างของระบบสวัสดิการระดับประเทศ โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการผลักดันการผลิตสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรม

5) การพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ นวัตกรรมช่วยให้เศรษฐกิจเกิดการเติบโตได้อย่างรวดเร็วและได้ท้าทายกับปัญหาที่แก้ไขได้ยากของประเทศกำลังพัฒนา เช่น ความยากจน และสุขภาพ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาความยากจนซึ่งมีสาเหตุประการหนึ่งจากการขาดโอกาสและเชื่อมโยงกับการมีสุขภาพไม่ดี ก่อให้เกิดศักยภาพด้านกำลังคนถดถอย ดังนั้น ความท้าทายของปัญหาสังคมเช่นนี้ สามารถนำนวัตกรรมเข้ามาเป็นตัวเร่งในการแก้ปัญหา



ได้ เช่น ประเทศอินเดียในทศวรรษ 1960 ที่มี “การปฏิวัติเขียว” (Green Revolution) โดยการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการเพาะปลูก การผลิตสัตว์ การชลประทาน ซึ่งผลที่ตามมาคือมีทั้งการเพิ่มจำนวนผลผลิตทางการเกษตร และลดความอดอยากในประเทศ

2.1.4 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

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

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) ได้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทยขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของการรวบรวมข้อมูลทางนวัตกรรมของการบริหารจัดการ จากหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วน โดยศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ (2561) ได้กำหนดคำนิยามของนวัตกรรมภาครัฐ หมายถึงแนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) การดำเนินงาน (Work Process) และการให้บริการ (Service Delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่ครอบคลุมทั้งการบริการ การบริหาร นวัตกรรมทางความคิด และเชิงนโยบาย โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มีความสอดคล้องกับ "ศาสตร์พระราช" หรือหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร คือ "เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา" มาเป็นหัวใจของการดำเนินงาน Government innovation lab เพื่อเปิดพื้นที่ให้กับประชาชนและหน่วยงานจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกแบบ สร้างสรรค์ และร่วมทดลองการบริการแบบใหม่ของภาครัฐ



นวัตกรรมของภาครัฐ: ความเป็นผู้ประกอบการ

แม้ว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นแนวคิดจากภาคเอกชน แต่จำนวนงานวิจัย และหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กลับเพิ่งเริ่มมีมากขึ้นในช่วงสี่สิบปีที่ผ่านมาเท่านั้น (วรรณภา ประยุกต์วงศ์, 2561) ที่สำคัญยังมีงานวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการที่เป็นผู้รวบรวมปัจจัยและทุนมาผลิตสินค้าหรือบริการอย่างสร้างสรรค์/คิดค้นนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจได้นั้น มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ประกอบการในความหมายเดิมด้วย ดังที่ Sarasvathy (2001) ได้ทำวิจัยพฤติกรรมของผู้ประกอบการจำนวนมาก พบว่าผู้ประกอบการเหล่านั้นมีหลักตรรกะการตัดสินใจคล้ายคลึงกัน เป็นหลักตรรกะที่แตกต่างจากหลักตรรกะเดิมที่เรียกว่าหลักตรรกะพยากรณ์ (Predictive Logic) คือการวางเป้าหมายที่ต้องการ และมองหาทรัพยากรที่จะทำให้บรรลุในเป้าหมายดังกล่าว เป็นการมองกระบวนการประกอบการเป็นแบบเชิงเส้นเป็นลักษณะการเปลี่ยนแปลงแบบเป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ไว้ ขณะที่ผู้ประกอบการเหล่านั้น ใช้แนวคิดตรงข้ามคือ เป็นลักษณะการคิดถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไปพร้อมกับวิธีการที่ต้องดำเนินการ (Effectual Theory) อาศัยหลักตรรกะสร้างสรรค์กลับคิดพลิกไปอีกด้านคือ วางเป้าหมายจากทรัพยากรที่อยู่ในมือ เขาจะลงมือทำจากสิ่งที่มีอยู่ มากกว่าการรอเวลาให้ได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วค่อยลงมือทำ เป็นการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาและไม่แน่นอน

นวัตกรรมกับท้องถิ่น

ลักษณะแหล่งกำเนิดของนวัตกรรมท้องถิ่นข้างต้น สอดคล้องกับความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ นั่นก็คือ นายกองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนทีมผู้บริหาร การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น ต้องอาศัยความต่อเนื่องของผู้บริหาร ตลอดจนนโยบาย/วิธีการบริหาร นอกจากนี้ยังมีแหล่งกำเนิดนวัตกรรมท้องถิ่นขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากภาครัฐ ด้วยการใช้แรงจูงใจคืองบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มเติมจากเงินรางวัล ด้วยโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นได้ถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการประกวดการบริหารจัดการที่ดี โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นมีการคิดริเริ่ม หรือมีมุมมองที่ต่างไปจากเดิมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดการบริการสาธารณะ หรือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากขึ้น โดยผู้วิจัยบางกลุ่มในฐานะผู้ประเมินองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด พบความไม่ลงตัวของการดำเนินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น 9 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตอบสนองความต้องการส่วนตัวผู้นำ จึงมุ่งการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม 2) ลอกเลียน แต่ไม่ปรับใช้ ใช้ตัวแบบสำเร็จรูปในการดำเนินโครงการนวัตกรรมจากการไปศึกษาดูงานจากภายนอก แต่ไม่ปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น 3) มองเล็ก แทนที่จะมองภาพใหญ่ เป็น



โครงการที่มีผลกระทบน้อย หรือแสดงได้ไม่ชัดเจน 4) ขาด Impact ในการแก้ปัญหา เป็นโครงการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ 5) คลอดแล้วทิ้ง เป็นโครงการที่สนับสนุนเงินให้กับกลุ่มต่าง ๆ แต่ขาดปัจจัย/กระบวนการเกื้อหนุนให้เกิดความเข้มแข็ง 6) เป็นนวัตกรรมเฉพาะกิจ เป็นการจัดงานเฉพาะกิจ หรือการประกวดต่าง ๆ เช่น การประกวดชุมชนสะอาด 7) ลงทุนสูงหรือไม่คุ้มค่า เนื่องจากต้นทุนการดำเนินการสูง 8) เล็กใหญ่ไม่สมส่วน ความยากง่ายของนวัตกรรมไม่สอดคล้องกับฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก งบประมาณน้อย กลับทำโครงการที่ใช้งบประมาณจำนวนมาก และ 9) เป็นนวัตกรรมไม่สุก คือยังไม่สรุปผลการดำเนินโครงการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจรีบชิงส่งเข้ามาประกวดก่อน (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2560: 93-95)

ทั้งนี้ ความไม่ลงตัวทั้ง 9 ประการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับข้อจำกัดของแหล่งกำเนิดนวัตกรรมที่มาจากภาครัฐส่วนกลาง อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงเพื่อพัฒนาโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นในปีถัดไป จึงไม่ได้นำเสนอลักษณะนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล รวมถึงประเด็นการบริหารงานแบบเครือข่ายหรือสร้างความร่วมมือ โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำท้องถิ่น คือกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ เรียกว่า กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ที่บริษัทเอกชนเปิดโอกาสให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยพัฒนานวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนสร้างการเติบโตยอดขายแบบก้าวกระโดดภายในระยะเวลาสองปี (O'Byrne & Others, 2014, p. 56) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวเป็นประเด็นสำคัญต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับผลผลิต คือสามารถดำเนินงานตามตัวชี้วัดและสอดคล้องกับคุณลักษณะชุมชนที่พึงประสงค์ 8 มิติ และระดับผลลัพธ์ คือ นวัตกรรมจากรูปแบบกิจกรรม/โครงการ และการดำเนินงาน

2.1.5 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

กระแสการกระจายอำนาจเป็นพัฒนาการสำคัญของประเทศต่าง ๆ นับจากทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ตามทฤษฎีแล้ว การกระจายอำนาจต้องครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบคือ 1) การกระจายอำนาจด้านการคลังโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organization: LGO) มีความรับผิดชอบจัดการกับงบประมาณของตนเองและสามารถมีรายได้เป็นของตนเอง 2) กระจายอำนาจทางการเมืองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถออกกฎหมายใช้ในท้องถิ่นของตนเองได้ เช่นเดียวกับผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งเสียงข้างมากในท้องถิ่นและ 3) การกระจายอำนาจทางการบริหารที่มีความรับผิดชอบในการบริการเรื่องต่างๆ ทั้งการศึกษา



สาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ฯลฯ ความสำคัญของการกระจายอำนาจจะช่วยนิยามบทบาทหน้าที่ใหม่ของรัฐบาลกลางในการร่วมกันในกระบวนการพัฒนา (Grindle, 2007)

ในความเป็นจริงแล้ว โลกการบริหารสมัยใหม่ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่รองรับภารกิจการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองและมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการสาธารณะ Game and Wilson (2011) ซึ่งว่าภารกิจสำคัญของรัฐบาลท้องถิ่นมีอย่างน้อย 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 นอกจากโยงโยไปถึงการทำหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจังและซื่อสัตย์ เพื่อสนับสนุนในเรื่องของผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ความไว้วางใจยังเกี่ยวข้องกับภาษีของพลเมือง เพราะงบประมาณที่ใช้บริหารสาธารณะต่างมาจากเงินของพลเมืองทั้งสิ้น ส่วน Thompson (1985) ซึ่งเพิ่มเติมว่า นอกจากเรื่องภาษีที่มาจากพลเมืองแล้ว การบริหารที่ควรเน้นแนวคิดกระจายอำนาจ เนื่องจาก ประการแรก การบริหารต่าง ๆ และนโยบายสาธารณะสามารถที่จะไปกระทบความกินดีอยู่ดีประชาชนได้ ไม่จำกัดว่าเป็นนโยบายใด และประการต่อมา เมื่อส่งผลกระทบต่อความกินดีอยู่ดีประชาชน การบริหารที่เป็นธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะแทนที่จะดูแลผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม แต่ควรต้องดูแลผลประโยชน์สาธารณะให้ทั่วถึงและต้องได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงจากสาธารณะจึงจะถือได้ว่าเป็นการบริหารที่ดี

ในส่วนของสังคมไทยนั้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

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

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



<p>17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง</p> <p>18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย</p>	<p>15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ</p> <p>16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</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>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. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส</p>

28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1.6 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

หากพิจารณาความหมายและองค์ประกอบของคำว่า “โครงการ” ซึ่งหมายถึง แผนงานที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลายกิจกรรม ที่ระบุรายละเอียดชัดเจน อาทิ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ วิธีการ หรือขั้นตอนในการดำเนินงาน งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ การระบุไว้ชัดเจนย่อมจะทำให้สามารถนำโครงการไปปฏิบัติได้ง่าย และติดตามกำกับดูแล ตลอดจนประเมินผลโครงการได้ง่าย (สมพิศ สุขแสน, 2547) โดยองค์ประกอบที่ดีของโครงการโดยทั่วไปประกอบด้วย 1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาขององค์การหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ 3) รายละเอียดของโครงการต้องเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของโครงการ จะต้องสอดคล้องกับปัญหาหรือหลักการและเหตุผล วิธีการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 4) สามารถสนองต่อความต้องการของสังคม ของกลุ่มคนส่วนใหญ่ และนโยบายของประเทศชาติ 5) รายละเอียดของโครงการ ต้องเข้าใจได้ง่าย และสามารถดำเนินโครงการได้ 6) เมื่อนำโครงการไปปฏิบัติแล้วต้องสามารถติดตามและประเมินผลได้ง่าย 7) โครงการต้องกำหนดขึ้นจากข้อมูลปัญหาและความต้องการที่เป็นความจริง และเป็นข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ 8) โครงการต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทุกด้าน อย่างเพียงพอ อาทิ งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น และ 9) โครงการจะต้องมีระยะเวลาดำเนินงานที่แน่ชัดเพื่อเป็นหลักประกันว่ากิจกรรมของโครงการจะต้องทำให้เสร็จสิ้นเมื่อไร ป้องกันการเพิกเฉย หรือการขาดความรับผิดชอบ ซึ่งอาจทำให้โครงการล้มเหลวหรือเสียหายได้ (มยุรี อนุมานราชธน, 2543)

ในส่วนของการประเมินโครงการนั้น เป็นกระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะทำความเข้าใจความก้าวหน้า ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ตลอดจน อุปสรรคของโครงการ นอกจากนี้ การประเมินโครงการเป็นแนวทางสำคัญของการจัดการโครงการซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและการกำหนดนโยบายที่มีต่อโครงการใดก็ตามได้ในอนาคตภายภาคหน้า อีกทั้ง เป้าหมายของการประเมินโครงการมีความสำคัญหลายประการ อาทิ 1) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนางิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ 2) เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงใน



แผนของโครงการ 3) เพื่อเตรียมตัวนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ ไม่ว่าจะเป็น รายงานระหว่าง การดำเนินโครงการหรือรายงานหลังจากที่โครงการเสร็จสิ้นลงแล้ว 4) เพื่อชี้แจงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน องค์กรและภายนอกองค์กรที่มีต่อโครงการ 5) เพื่อการวางแผนในการพัฒนาให้โครงการเกิดความยั่งยืน 6) เพื่อ เรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรายรอบและปัจจัยต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานของโครงการ 7) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับประชากรกลุ่มเป้าหมายของโครงการ 8) เพื่อนำเสนอถึงสิ่งดีงามและคุณค่าของโครงการ ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและต่อภาคสาธารณะ 9) เพื่อวางแผนและขบคิดถึงโครงการอื่น ๆ ต่อไป 10) เพื่อเปรียบเทียบ โครงการต่าง ๆ อันนำไปสู่การวางแผนในอนาคต และ 11) เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์สำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ในภายภาคหน้า (Zarinpoush, 2006)

ขณะที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ระบุถึง เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผล โครงการ ไว้ 8 เกณฑ์ ได้แก่

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

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

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

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

5) เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance) ประกอบด้วย (1) ประเด็นปัญหาหลัก (2) มาตรการหรือกลยุทธ์ ในการแก้ไขปัญหา 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) ความเป็น ธรรมระหว่างเพศ 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 ในลักษณะที่เป็นพลวัต ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ พัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป”

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง 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 สภาพบ้านเรือนทรุดโทรมขาดความมั่นคงในด้านที่อยู่อาศัย มีปัญหาในการถือครองที่ดิน ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง มีการอพยพโยกย้ายอยู่เสมอ มีปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาทางสังคม และปัญหาทางเศรษฐกิจ

2. ชุมชนเมือง หมายถึง ชุมชนที่เกิดจากการรวมตัวกันเข้าไปอยู่อาศัยเพื่อธุรกิจการค้าขาย เป็นสังคมใหม่ มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีการพบปะแลกเปลี่ยนกัน หรือคบหาสมาคมเพื่อผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจมีสภาพความเป็นอยู่ที่มีมั่นคงมีรายได้แน่นอน มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างทั่วถึงมีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ดี

3. ชุมชนกึ่งเมือง หมายถึง ชุมชนเมืองดั้งเดิมมีลักษณะการอยู่อาศัยแบบเครือญาติ ยึดถือวัฒนธรรมประเพณี ขนบธรรมเนียมปฏิบัติสืบต่อกันมา ประกอบอาชีพ ตามแนวทางของบรรพบุรุษ เช่น อาชีพทางภาคเกษตรเป็นส่วนใหญ่ บวกกับความเจริญของเมืองในระยะต่อมา มีผู้คนจากภายนอกอพยพเข้าไปอยู่อาศัยมากขึ้น



เป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่ จึงมีอาชีพที่หลากหลาย ผสมผสานระหว่าง การเกษตร การค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ตามความเหมาะสม มีการปลูกสร้างบ้านเรือนอย่างมั่นคง แข็งแรงถาวรมีที่ดินเป็นของตนเองมีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

4. ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร หมายถึง ชุมชนที่ประชากรเข้าไปอยู่อาศัยในพื้นที่ที่มีลักษณะอาคารบ้านเรือนที่ถูกจัดสร้างขึ้นอย่างเป็นระเบียบ 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 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนของประเทศไทย ระหว่างเส้นรุ้งที่ 16 องศา 16.8 ลิปดา 00 ฟลิปดาเหนือ กับเส้นแวงที่ 112 องศา 27.8 ลิปดา 00 ฟลิปดาตะวันออก มีระยะห่างจากกรุงเทพประมาณ 445 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

หลักเขตที่ 1 : อยู่มุมตะวันตกของเขตมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านเหนือ

ด้านทิศเหนือ

- จากหลักเขตที่ 1 : เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านเหนือไปทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ฟากตะวันตก

- จากหลักเขตที่ 2 : เป็นเส้นตรงทางทิศตะวันออกถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ตามแนวเส้นตั้งฉากระยะ 300 เมตร

ด้านทิศตะวันออก

- จากหลักเขตที่ 3 : เป็นเส้นขนาน 300 เมตร กับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี-หนองคาย (เขตแดน) ทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่เขตริมทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือฟากตะวันออก



- จากหลักเขตที่ 5 : เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตกองพันทหารม้าที่ 6 ด้านทิศตะวันตกและด้านทิศใต้ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากหลักเขตที่ 5 ตามแนวเขตกองพันทหารม้าที่ 6 ระยะ 3,200 เมตร

- จากหลักเขตที่ 6 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านโคกกลางพากใต้ 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 พากตะวันออกเฉียงห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สระบุรี หนองคาย (เขตแดน) สายเดิม ตามแนวระยะทาง 800 เมตร

- จากหลักเขตที่ 11 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 12 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางสายตะวันออกเฉียงเหนือพากตะวันตก 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) พากใต้

- จากหลักเขตที่ 15 : เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 16 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตาก-ขอนแก่น พากเหนือตรงมุมใต้ของเขตรมหาวิทยาลัยด้านตะวันตก

- จากหลักเขตที่ 16 : เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้านตะวันตกไปทางทิศเหนือ



1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศจังหวัดขอนแก่น ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล จำนวน 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนเข้าปกคลุมประเทศไทยตั้งแต่ประมาณ กลางเดือนตุลาคมถึงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูหนาวของประเทศไทย ทำให้จังหวัดขอนแก่นมี อากาศหนาวเย็นและแห้งทั่วไป ส่วนมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดพามวลอากาศชื้นจากทะเลและมหาสมุทรเข้าปก คลุมประเทศไทยช่วงฤดูฝน (ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม) ทำให้มีฝนตกชุกทั่วไป (ที่มา : กรม อุตุนิยมวิทยา ปี 2563)

1.4 ลักษณะของดิน

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

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลนครขอนแก่น เดิมได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง โดยพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งเทศบาล เมืองขอนแก่น มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2548 นายเทศมนตรีคนแรก คือ พระเสนาราชภักดี เข้าดำรง ตำแหน่ง เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2478 ก่อนได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองตามพระราชกฤษฎีกา 2 เดือน ศาลาเทศบาลเมืองขอนแก่น ตั้งอยู่ในที่ดินราชพัสดุแปลงที่ตั้งศาลากลางจังหวัดขอนแก่นในขณะนั้น อยู่ทางทิศใต้ ด้านตะวันตกของถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น ตรงข้ามกับสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง ขอนแก่นในปัจจุบัน จนกระทั่งถึงปี พ.ศ.2492 จึงได้ย้ายที่ทำการไปอยู่ที่ดินแปลงที่ตั้งสถานีอนามัยและสถานี ดับเพลิงด้านตะวันออกของถนนกลางเมือง อยู่ตรงข้ามกับโรงเรียนขอนแก่นวิทยายน มาจนถึง พ.ศ.2508เป็นเวลา 16ปี ต่อมากระทรวงมหาดไทย ให้สำนักงานเทศบาลเมืองขอนแก่นใช้อาคารร่วมกับอำเภอเมืองขอนแก่น ซึ่งได้ ย้ายมาอยู่ ตั้งแต่วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2508 จนถึงวันที่ 21 ตุลาคม 2527 รวมเป็นเวลา 19 ปี ใน พ.ศ.2527 สำนักงานเทศบาลเมืองขอนแก่นได้ก่อสร้างขึ้นใหม่ โดยได้เปิดทำการตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม 2527 เป็นต้นมา ปัจจุบันตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 ถนนประชาสำราญ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการปกครองของรัฐบาล อันที่จะรักษาความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการ ประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งให้มี เทศบาลเกิดขึ้น และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการบริหารการปกครองท้องถิ่น ตาม คำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลังและ



งบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

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

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

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลนครขอนแก่นมีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล และแบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 4 เขต ซึ่งแบ่งจำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ดังนี้

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

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ณ 14 พฤษภาคม 2564)

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



สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 1

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นางสาวณัฐนิชา บุชมงคล
2	นายอาณัติ มาศอมรพันธุ์
3	นายวสันต์ ศรีตรราช
4	นายสุเทพ บัวภา
5	นายสรกฤษ ศรีปาน
6	นางสาวนันท์วัลย์ ไกรศรีวรรณะ

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2

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

สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3

ลำดับ	ชื่อ - สกุล
1	นายกฤษฎี สรรพโส
2	นายกิตติศักดิ์ นามสีลี
3	นายโสภณ ชาญป่าไพร
4	นายชานนท์ ชนิตรวงศ์
5	นายกฤษณวรรณ ไชยนิจ
6	นายธนิต สมยา



สมาชิกสภาเทศบาลนครขอนแก่น เขต 4

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

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน 2564)



3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 1

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

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2565)



ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2

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



ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 2 (ต่อ)

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

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2565)

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3

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



ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 3 (ต่อ)

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

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2565)

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เขต 4

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

ที่มา: สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (2565)



4. สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

1. สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น

ลำดับ ที่	โรงเรียน	ปี 2562		ปี 2563	
		จำนวนครู	จำนวนนักเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน
1	โรงเรียนเทศบาลสวนสนุก	116	2,584	121	2,510
2	โรงเรียนเทศบาลวัดกลาง	132	2,590	139	2,598
3	โรงเรียนเทศบาลคุ้มหนองคู	19	242	16	229
4	โรงเรียนเทศบาลบ้านโนนทัน	24	405	27	390
5	โรงเรียนเทศบาลบ้านหนองใหญ่	37	574	36	575
6	โรงเรียนเทศบาลบ้านโนนหนองวัด	14	72	13	45
7	โรงเรียนเทศบาลบ้านโนนชัย	33	689	35	693
8	โรงเรียนเทศบาลบ้านสามเหลี่ยม	44	976	52	988
9	โรงเรียนเทศบาลบ้านหนองแวง	15	118	12	109
10	โรงเรียนเทศบาลบ้านตุ้ม	28	467	30	438
11	โรงเรียนเทศบาลบ้านศรีฐาน	28	692	31	582
รวม		490	9,342	512	9,157



การพัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน
 จำนวนเด็กเล็กศูนย์พัฒนาเด็กวัยก่อนเรียนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

ลำดับที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็ก	จำนวนเด็กเล็ก อายุ 3-5 ปี		
		ชาย	หญิง	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทพารักษ์ 5	7	13	20
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเคหะ	9	11	20
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีสว่างโนนทัน	35	26	61
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสามเหลี่ยม	32	35	67
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองแวง	11	12	23
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนหนองวัด 2	10	10	20
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนทัน	28	17	45
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดกลาง	33	27	60
9	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดป่าชัยวัน	35	40	75
10	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองใหญ่	36	24	60
11	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโนนชัย	41	51	92
รวม		277	266	543

4.2 สาธารณสุข

1. การรักษาพยาบาลเบื้องต้น

พื้นที่รับผิดชอบของศูนย์แพทย์/ศูนย์บริการสาธารณสุข

- หน่วยบริการปฐมภูมิสามเหลี่ยม (รพ.ศรีนครินทร์) : สามเหลี่ยม 1, สามเหลี่ยม 2, สามเหลี่ยม 3, สามเหลี่ยม 4, สามเหลี่ยม 5, หนองแวงตราขู 1, หนองแวงตราขู 3, วัดป่าอตุลยาราม, ไทยสมุทร, ตะวันใหม่
- หน่วยบริการปฐมภูมิ 123 (รพ.ศรีนครินทร์) : บ้านพัก / แพลตเจ้าหน้าที่ และหอพักนักศึกษาสายวิทยาศาสตร์การแพทย์ในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- หน่วยบริการปฐมภูมิ นศ.มข (รพ.ศรีนครินทร์) : หอพักนักศึกษาทั้งหมดในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ยกเว้นวิทยาศาสตร์การแพทย์)
- 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, บขส.



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

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

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

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

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

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

2. การควบคุมโรค

รายงาน 10 อันดับโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา ในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น ปี 2563

ลำดับที่	ชื่อโรค	จำนวนผู้ป่วย (คน)	อัตราป่วยต่อแสนประชากร
1	ไข้ไม่ทราบสาเหตุ (Pyrexia)	939	597.57
2	อุจจาระร่วง (Diarrhoea)	836	532.02
3	ปอดอักเสบ (Pneumonia)	548	348.74
4	ไขหวัดใหญ่ (Influenza)	478	304.19
5	อาหารเป็นพิษ (Food Poisoning)	237	150.82
6	ไข้เลือดออก (D.H.F)	217	138.1
7	โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (S.T.D.)	134	85.28
8	ตาแดง (H.conjunctivitis)	74	47.09
9	วัณโรค (Tuberculosis)	65	41.36
10	สุกใส (Chickenpox)	54	34.36

ที่มา : ศูนย์ระบาดวิทยาอำเภอเมืองขอนแก่น คำนวณจากประชากร จำนวน 157,316 คน



3. จำนวนสถิติผู้มารับบริการตรวจ-รักษา เทศบาลนครขอนแก่น (จำแนกตามประเภทสิทธิ)

ลำดับที่	ประเภทสิทธิ	จำนวนผู้รับบริการ (ราย)	ร้อยละ
1	ข้าราชการและหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	48,191	16.65
2	บัตรประกันสังคม	42,901	14.82
3	UC (บัตรทองไม่มี ท)	60,991	21.07
4	สปร. (บัตรทองมี ท)	133,064	45.97
5	คนต่างด้าวที่ขึ้นทะเบียน	759	0.26
6	อื่นๆ (คนต่างด้าวไม่ขึ้นทะเบียน/.../ปฏิเสธ UC)	3,554	1.23
รวม		289,460	100.00

ที่มา : แบบ 0110 รง.5 ระบบรายงานสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการด้านสาธารณสุข (JHCIS) ของศูนย์แพทย์ 8 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

สถิติคดีอาญาความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ จำแนกตามประเภทความผิด รายจังหวัด พ.ศ. 2560 - 2562

ประเภทความผิด	2560			2561			2562		
	รับแจ้ง	จับกุม	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	จับกุม	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	จับกุม	ผู้ต้องหา
ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์	1,599	895	1,186	1,380	1,197	1,197	1,270	980	1,141
ปล้นทรัพย์	1	0	1	2	6	6	2	2	11
ชิงทรัพย์	9	6	7	14	16	16	8	8	9
วิ่งราวทรัพย์	27	20	18	31	28	28	28	26	32
ลักทรัพย์	740	407	536	702	593	593	566	436	518
กรรโชกทรัพย์	3	2	5	5	8	8	3	3	7
ฉ้อโกง	289	145	225	258	208	208	214	147	175
ยักยอกทรัพย์	219	107	137	178	139	139	217	145	153
ทำให้เสียทรัพย์	53	35	38	33	34	34	48	45	46
รับของโจร	42	34	40	5	9	9	11	10	10
ลักพาเรียกค่าไถ่	0	0	0	1	2	2	0	0	0
วางเพลิง	17	11	27	14	13	13	7	7	7
อื่น ๆ	178	117	136	137	141	141	153	143	164
การโจรกรรมรถยนต์	1	1	3	5	1	1	0	0	0
การโจรกรรมรถจักรยานยนต์	20	10	13	22	16	16	13	8	9



สถิติคดีอาญาคดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิด									
จังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2560 - 2562									
ประเภทความผิด	2560			2561			2562		
	รับแจ้ง	จับกุม	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	จับกุม	ผู้ต้องหา	รับแจ้ง	จับกุม	ผู้ต้องหา
ความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ	382	278	345	352	379	379	297	280	334
ฆ่าผู้อื่น	27	26	29	19	27	27	25	24	31
ทำร้ายผู้อื่นถึงแก่ความตาย	16	10	13	13	23	23	4	4	7
พยายามฆ่า	41	26	37	43	44	44	43	41	46
ทำร้ายร่างกาย	185	139	178	176	200	200	150	143	179
ข่มขืนกระทำชำเรา	65	48	56	61	51	51	45	40	41
อื่น ๆ	48	29	32	40	34	34	30	28	30

ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ข้อมูล ณ ปี 2563)

4.4 ยาเสพติด

จำนวนคดียาเสพติด จำแนกตามชนิดยาเสพติด จังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2553 - 2562										
หน่วย: คดี										
ชนิดยาเสพติด	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562
รวม	2,299	4,143	5,579	7,004	7,410	5,000	6,678	7,138	7,344	4,627
เฮโรอีน	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
เอ็กซ์ตาซี	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
กัญชาแห้ง	321	308	327	403	485	287	311	283	265	192
พืชกระท่อม	6	17	12	6	4	8	3	6	5	1
เมทแอมเฟตามีน	1,926	3,735	5,113	6,465	6,779	4,623	6,180	6,559	6,757	4,050
ไอซ์	46	83	126	130	141	82	183	289	316	383
โคคาอิน (โคเคน)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
คีตามีน	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
โคเดอีน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ที่มา : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ข้อมูล ณ ปี 2563)



4.5 การสังคมสงเคราะห์

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

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

ตารางสถิติงานสังคมสงเคราะห์ ปี 2561 -2563

ข้อมูล	ปีงบประมาณ	จำนวน/คน	งบประมาณที่จัดสรร/บาท
1. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	2561	11,881	93,200,200
	2562	12,295	105,631,200
	2563	12,853	99,582,700
2. เบี้ยยังชีพผู้พิการ	2561	1,645	15,792,000
	2562	1,713	16,972,800
	2563	1,949	17,948,000
3. เบี้ยยังชีพผู้ติดเชื้อ ฯ	2561	92	552,000
	2562	87	522,000
	2563	91	510,000



5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เทศบาลนครขอนแก่นมีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงกับเมืองอื่น ๆ หลายทางได้แก่

- ทางบก แบ่งออกเป็น 2 ทาง ดังนี้

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

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
201	อ.สีคิ้ว นครราชสีมา-ชัยภูมิ-ชุมแพ (ขอนแก่น)-ภูกระดึง-วังสะพุง-อ.เชียงคาน(เลย)
207	จังหวัดขอนแก่น-บุรีรัมย์
208	จังหวัดขอนแก่น-มหาสารคาม

ที่มา : สำนักงานทางหลวงที่ 5 ขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2563)

- ทางอากาศ

5.2 การไฟฟ้า

ประชาชนได้รับบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดขอนแก่น โดยมีข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ปี 2563 ดังนี้

1. ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	ประเภทการใช้ไฟ	จำนวนราย	ใช้กำลังไฟฟ้า (MW)
1	บ้านอยู่อาศัย	84,882	27
2	ธุรกิจ	9,157	44
3	อื่นๆ	1,449	0
	รวม	95,488	72

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2564)



2. ข้อมูลระบบจำหน่ายไฟฟ้า พื้นที่ อำเภอเมืองขอนแก่น

ระบบสายส่ง(115kV)	94.14	วงจรกิจิโลเมตร
ระบบจำหน่ายแรงสูง (22kV)	1,379.63	วงจรกิจิโลเมตร
ระบบจำหน่ายแรงต่ำ	2,563.48	วงจรกิจิโลเมตร

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2564)

5.3 การประปา

ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่นได้รับบริการน้ำประปาจาก การประปาส่วนภูมิภาค เขต 6 จังหวัดขอนแก่น โดยมีจำนวนผู้ใช้น้ำ กำลังผลิต ปริมาณน้ำ ในพื้นที่ตำบลในเมือง

ที่มา : สำนักงานการประปาเขต 6 จังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2564)

5.4 โทรศัพท์

ตารางบริการโทรศัพท์

รายการ	ปี 2559 (2016)	Item
เลขหมายโทรศัพท์ที่มี	127,531	Line Capacity
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	89,927	TOT Corporation Public Company Limited
บริษัท สัมปทาน	37,604	Concessionaires
เลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่า	42,567	Main Telephone Lines
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	34,439	TOT Corporation Public Company Limited
ธุรกิจ	5,236	Business
บ้านพัก	22,109	Residence
ราชการ	5,788	Government
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	479	TOT Corporation Public Company Limited
โทรศัพท์สาธารณะ	785	Public telephone lines 1/
ตู้สาขา	-	PABX (Private Automatic Branch Exchange)
ระบุประเภทไม่ได้	42	Not adequately defined
บริษัท สัมปทาน	8,128	Concessionaires

ที่มา : บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ปี 2559)



5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

1. การขนส่งทางราง

ตารางแสดงปริมาณ และรายได้จากการบรรทุกโดยสารทางรถไฟ จำแนกตามสถานี เป็นรายอำเภอ พ.ศ.

2559-2562

ปี	สถานี/ อำเภอ	ปริมาณสินค้าที่บรรทุก (ตัน)			รายได้จากการบรรทุก (บาท)			
		รวม	สินค้า เหมาคัน	สินค้า หีบห่อ	รวม	สินค้า เหมาคัน	สินค้าหีบ ห่อ	อื่น ๆ
2562	ขอนแก่น	296.32	-	296.32	989,115.00	-	664,276.00	324,839.00
2561	ขอนแก่น	326.34	-	326.34	1,060,631.00	-	711,424.00	349,207.00
2560	ขอนแก่น	285.00	-	285.00	1,150,542.00	-	621,167.00	529,375.00
	เมือง ขอนแก่น	565.00	281.00	285.00	1,177,452.00	13,455.00	634,622.00	529,375.00
2559	ขอนแก่น	330.34	108.00	222.34	820,842.00	16,320.00	540,405.00	264,117.00
	เมือง ขอนแก่น	463.54	241.20	222.34	845,376.00	38,490.00	540,405.00	266,481.00

หมายเหตุ: สินค้าเหมาคันรวมสัตว์มีชีวิต

ที่มา : การรถไฟแห่งประเทศไทย (ข้อมูล ณ ปี 2563)

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่การเกษตร 4,219,427 ไร่ (ร้อยละ 62.02 ของพื้นที่จังหวัด) โดยอยู่ในเขตชลประทาน 441,444 ไร่ (ร้อยละ 6.49 ของพื้นที่จังหวัด) มีประชากรเกษตรกร 930,485 คน ปี พ.ศ. 2562 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 ข้าวเหนียวนาปี 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 กิโลกรัม



จำนวนครัวเรือนเกษตรกร 61,713 ครัวเรือน มันสำปะหลัง เนื้อที่ปลูกจำนวน 467,027.11 ไร่ เนื้อที่เสียหาย 5,768.94 ไร่ เนื้อที่เก็บเกี่ยวผลผลิต 237,515.42 ไร่ ผลผลิตที่เก็บเกี่ยวได้ 766,996,438.25 กิโลกรัมจำนวน ครัวเรือนเกษตรกร 43,398 ครัวเรือน (ที่มา : สำนักงานเกษตรจังหวัดขอนแก่น 2562) รวมทั้งสถิติ เนื้อที่ปลูก ข้าวนาปี และสถิติ เนื้อที่ปลูกข้าวนาปรัง ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางแสดงเนื้อที่ปลูกข้าวนาปี เนื้อที่เก็บเกี่ยว ผลผลิต และผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ จำแนกตามประเภทข้าว อำเภอเมืองขอนแก่น

ปี	เนื้อที่เพาะปลูก (ไร่)		เนื้อที่เก็บเกี่ยว (ไร่)		ผลผลิต (ตัน)		ผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ (กก.)	
	ข้าวเจ้า	ข้าวเหนียว	ข้าวเจ้า	ข้าวเหนียว	ข้าวเจ้า	ข้าวเหนียว	ข้าวเจ้า	ข้าวเหนียว
2560	95,910	182,130	95,910	182,130	50,481	99,820	526	548
2561	86,624	167,596	85,726	131,876	30,231	62,144	235.65	471.27
2562	63,768	171,306	27,830.50	51,736.75	11,388.57	22,730.93	409.21	439.14

ตารางแสดงเนื้อที่ปลูกข้าวนาปรัง เนื้อที่เก็บเกี่ยว ผลผลิต และผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ จำแนกตามประเภทข้าว อำเภอเมืองขอนแก่น

ปี	เนื้อที่เพาะปลูก (ไร่)		เนื้อที่เก็บเกี่ยว(ไร่)		ผลผลิต (ตัน)		ผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ (กก.)	
	ข้าวเจ้า	ข้าวเหนียว	ข้าวเจ้า	ข้าวเหนียว	ข้าวเจ้า	ข้าวเหนียว	ข้าวเจ้า	ข้าวเหนียว
2560	12,903	25,365	12,903	25,365	21,275	6,050	1,649	239
2561	45,958	5,662	45,958	5,662	33,972	3,765	739.20	664.96
2562	2,594	134	-	-	34,119.50	-	-	-

ที่มา : สำนักงานเกษตรจังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2563)

6.2 การประมง

ตารางครัวเรือนที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืด จำแนกตามประเภทการเลี้ยง และผลผลิตการเลี้ยงสัตว์น้ำจืด

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ปี	ครัวเรือน	ประเภทครัวเรือน					ผลผลิตการเลี้ยง สัตว์น้ำจืด (กก.)
		รวมเนื้อที่	บ่อ	นา	ร่องสวน	กระชัง	
2560	2,905	2,252,204	2,226,426	-	-	25,778	2,110,237
2561	3,233	4,881.13	4,881.13	-	-	-	364,444.35
2562	2,202	3,181.11	3,165	-	-	25,777.50	547,219.65



6.3 การปศุสัตว์

ตารางแสดงการปศุสัตว์อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ปี	ประเภทสัตว์ (ตัว)							
	โค	กระบือ	สุกร	แพะ	แกะ	ไก่	เป็ด	นก กระทา
2560	5,898	1,106	10,448	424	0	556,005	73,402	0
2561	6,375	11,222	1,128	80,212	725	10,729	409,532	34
2562	6,544	1,255	16,617	870	0	418,461	80,200	0

ที่มา : สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2564)

6.4 การบริการ

การค้าและการบริการในปี 2561 จังหวัดขอนแก่น มีโรงแรมจำนวน 409 แห่ง ศูนย์การค้าขนาดใหญ่จำนวน 7 แห่ง ศูนย์การค้าขนาดกลางจำนวน 2 แห่ง และสถานบริการจำนวน 30 แห่ง และมีนิติบุคคลจดทะเบียน จำนวน 1,313 ราย ทุนจดทะเบียน 8,159,964,230 ล้านบาท โดยแบ่งตามประเภทธุรกิจการจดทะเบียน ปรากฏตามตารางประเภทธุรกิจที่จดทะเบียน ดังนี้

ที่	ประเภทธุรกิจ	นิติบุคคลจดทะเบียน (ราย)	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)
1	บริษัทจำกัด	3,855	46,966,574,169.00
2	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4,598	14,363,818,730.00
3	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	15	17,810,000.00
4	บริษัทมหาชนจำกัด	7	1,516,279,620.00
รวม		8,475	62,864,482,546.00

ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2561)

6.5 การท่องเที่ยว

ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 3 ไร่ สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2498 โดยองค์เสาหลักเมืองเป็นเสมาหินทรายรูปทรง 8 เหลี่ยม มีรอยสลักเป็นรูปกสิขบวและอักษรขอม และมีการบูรณะปรับปรุงศาลหลักเมือง ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2549 ประจวบกับเนื่องในวโรกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ร.9 ครบ 80 พรรษา เทศบาลนครขอนแก่นจึงได้จัดงานฉลองสมโภชศาลหลักเมืองตลอดเดือนธันวาคม 2550 โดยเมื่อวันที่

17 ธันวาคม 2550 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิดศาลหลักเมืองขอนแก่นอย่างเป็นทางการ

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

บึงแก่นนคร ท่ามกลางความร่มรื่นของต้นไม้ขนาดใหญ่ร่มเงาบึงน้ำขนาดใหญ่ใจกลางเมืองขอนแก่น เนื้อที่ 603 ไร่ จึงทำให้บึงแก่นนครเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่ที่ออกกำลังกาย ตลอดจนถึงทำกิจกรรมเพื่อสร้างสายใยรัก ความอบอุ่น ระหว่างคนในครอบครัวและกลุ่มเพื่อนๆ ที่ในแต่ละวันจะมีผู้คนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

โสมมูนมั่งเมืองขอนแก่น โสมมูนมั่ง มีความหมายว่า ‘ห้องที่เก็บรวบรวมทรัพย์สมบัติ’ โสมมูนมั่งขอนแก่น เป็นพิพิธภัณฑ์ที่เก็บรวบรวมของโบราณ รวมไปถึงทรัพย์สินทางปัญญาและประวัติความเป็นมาของเมืองขอนแก่น สร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2546 ตั้งอยู่บริเวณสวนสาธารณะ 200 ปี บึงแก่นนคร เปิดให้บริการ วันอังคาร – อาทิตย์ เวลา 09:00 – 17:00 น. หยุดทุกวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

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

สวนประตูเมืองขอนแก่น ตั้งอยู่บนถนนมิตรภาพตรงข้ามกับศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ขอนแก่น มีเนื้อที่ จำนวน 10 ไร่ เป็นสถานที่พักผ่อน สถานที่ที่ออกกำลังกาย และสถานที่จัดงานต่างๆ เป็นสวนที่มีความสวยงามโดดเด่นสำหรับผู้ที่ได้มาพบเห็น เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายซึ่งถือว่าเป็นปอดของเมืองอีกแห่งหนึ่ง ทั้งยังมีลานอเนกประสงค์และสนามเด็กเล่นให้บริการอีกด้วย

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

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



สวนไทร: เส้นทางศึกษารัฐธรรมนูญ ตั้งอยู่ด้านหลังคุ้มสี่ฐาน สวนแห่งนี้เป็นพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างพิพิธภัณฑสถานชาติวิทยากับหอศิลป์วัฒนธรรม ก่อสร้างเป็นสะพานเดินลัดเลาะไปใต้อุโมงค์ต้นไม้ ระยะทาง 360 เมตร สูงจากพื้นประมาณ 1 เมตร สามารถใช้เป็นเส้นทางศึกษารัฐธรรมนูญ

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

สวนมิตรภาพขอนแก่น – หนานหนิง สถานที่พักผ่อนแห่งใหม่ภายในบึงแก่นนคร สัญลักษณ์แสดงสายสัมพันธ์ไทย - จีน ที่มีให้กันมานานกว่า 20 ปี

หอศิลป์วัฒนธรรม หอศิลป์วัฒนธรรมมหาวิทยาลัยขอนแก่นอาคารรูปทรง “เล่าข่าว” ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของภาคอีสานอันหมายถึงการเก็บออมอาหารการกินไว้อย่างสมบูรณ์ จัดตั้งขึ้นเพื่อการจัดนิทรรศการทางด้านศิลปวัฒนธรรมของหน่วยงานต่าง ๆ เปิดบริการทุกวัน 09:00 – 16:00

พิพิธภัณฑสถานชาติวิทยา พิพิธภัณฑสถานชาติวิทยา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดแสดงนิทรรศการประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติวิทยานับตั้งแต่การกำเนิดโลกสิ่งมีชีวิต ความหลากหลายทางชีวภาพ โดยผู้เข้าชมสามารถมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเอง ผ่านชิ้นงานทางวิทยาศาสตร์และสื่อประสมที่สามารถโต้ตอบกับผู้เข้าชมได้ โดยเนื้อหาการจัดแสดงเน้นการนำเสนอข้อมูลทรัพยากรสำคัญที่พบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติขอนแก่น จัดแสดงเรื่องราวท้องถิ่นอีสานเหนือในทางด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรมพื้นบ้านและชาติพันธุ์วิทยา เป็นพิพิธภัณฑที่มีโบราณวัตถุล้ำค่าของภาคอีสานตอนบนหลายสมัย เช่น สมัยก่อนประวัติศาสตร์ สมัยทวารวดี เวลาทำการ 09:00 – 16:00 หยุดวันจันทร์และวันอังคาร

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

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



วัดกลางเมืองเก่า สร้างเมื่อ พ.ศ.2333 โดยพระนครศรีบริรักษ์ ในอดีตใช้ประกอบพิธีถือน้ำพิพัฒน์สัตยาบันของข้าราชการ วัดกลางเมืองเก่า ยังเป็นที่ตั้งของสำนักศาสนศึกษา โรงเรียนปริยัติธรรม คณะสงฆ์จังหวัดขอนแก่น และเป็นที่ตั้งโรงเรียนประชาบาล แห่งแรกในจังหวัดขอนแก่น สำหรับลูกหลานชาวบ้านทั่วไปที่เข้ามารับการศึกษ 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-มา และศาลเจ้าปู่ครูเย็น สร้างเมื่อ พ.ศ.2504 ภายในศาลประดิษฐานองค์ปึงเถ่า กง-มา องค์เจ้าแม่ทับทิมและองค์เทพเจ้าไฉซิงเอี้ย (เทพเจ้าแห่งโชคลาภ) องค์เทพเจ้าฟ้าดิน และองค์ที่จูเอี้ย

6.6 อุตสาหกรรม

สรุปข้อมูลโรงงานอุตสาหกรรมได้รับอนุญาตให้ประกอบการในพื้นที่ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีจำนวนโรงงาน 61 โรงงาน, แรงม้าอนุญาต 29,144 แรงม้า, แรงมาประกอบ 23,447 แรงม้า,



เงินทุนที่ดิน 1,026.73 ล้านบาท, เงินทุนอาคาร 2,506.83 ล้านบาท, เงินทุนเครื่องจักร500.55 ล้านบาท, เงินทุนหมุนเวียน 492.41 ล้านบาท, รวมเงินทุน 4,526.52 ล้านบาท

คนงานชาย 1,559 คน, คนงานหญิง 720 คน, รวมคนงาน 2,279 คน, พื้นที่โรงงาน 443,431 ตร.ม., พื้นที่อาคาร 84,211 ตร.ม.

ตารางสรุปจำนวนโรงงานตามกลุ่มอุตสาหกรรม

รหัส	กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวน โรงงาน	เงินทุน(ล้าน บาท)	คนงาน
20	ผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์รวมทั้งการซ่อม ยานพาหนะอุปกรณ์	28	1,613.41	906
2	อุตสาหกรรมอาหาร	9	325.21	285
17	ผลิตภัณฑ์โลหะ	7	175.70	165
21	การผลิตอื่น ๆ	4	71.90	65
14	ผลิตภัณฑ์พลาสติก	3	11.30	17
1	ผลิตภัณฑ์จากพืช	2	33.20	18
8	เครื่องเรือนหรือเครื่องตกแต่งในอาคารจากไม้ แก้ว ยาง หรือโลหะอื่น ๆ	2	5.50	167
10	การพิมพ์ การเย็บเล่ม ทำปกหรือการทำแม่พิมพ์	1	0.00	44
3	อุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำ	1	2,170.00	1
4	สิ่งทอ	1	7.30	375
7	แปรรูปไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้	1	21.00	190
18	ผลิตเครื่องจักรและเครื่องกล	1	6.00	31
19	ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์	1	86.00	15
รวมทั้งสิ้น		61	4,526.52	2,279

ที่มา : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดขอนแก่น (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มีนาคม 2564)



6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

โครงการส่งเสริมอาชีพประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ลำดับที่	ผู้ประสานงาน	กลุ่มอาชีพ	ชุมชน	เบอร์โทร
1	นายณัฐวุฒิ ศรีอาจ	กลุ่มวิสาหกิจชุมชนทุ่งเศรษฐี	ทุ่งเศรษฐี	084-1154107
2	นางทองสุข ล่ามแขก	ของดีศรีฐาน 4	ศรีฐาน 4	063-0019862
3	นางพวงเพ็ช คำทองพะเนาวิ	ไข่เป็ด	ตลาดต้นตาล	090-5646951
4	นางวัลลีย์ ธนะเสน	ขนมดอกจอก	โนนทัน 1	080-4139938
5	นางทองเพชร แก้วสุพรรณ	แหนมหุม, ไส้กรอก	โนนทัน 1	089-4164160
6	สมศรี รัตนบุตร	ไข่เค็มหอม น้ำพริก	โนนชัย 2	084-7986823
7	นายวสันต์ ศรีดอนราช	แปรรูปผ้าไทย	โนนชัย 1	080-1855502
8	นางสาวอุรา ปรามมนตรี	เปเปอร์มาเช่	การเคหะ	086-3347367
9	นางปรียาภรณ์ บัวขาว	แม่บ้านศรีฐาน 3	ศรีฐาน 3	081-7170453
10	นางกฤษณา ตระการไทย	แปรรูปผ้าขาวม้า	หลังศูนย์ราชการ 1	087-4359500
11	นางบุญवास สอนวงษ์	ปลาร้าบอง	หลังศูนย์ราชการ 1	087-3746203
12	นางสาวกมลพรรณ ราชสมบัติ	หิมนงคจิตอาษา	วัดป่าดูลยาราม	061-9387992
13	นางสมใจ คงชีวินรุ่งเรือง	งานฝีมือศิริมงคล	ศิริมงคล	084-6244449
14	นายเกริก ศรีบุญเรือง	ประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์	หนองใหญ่ 1	081-9942514
15	นางสุนี สุวะนาม	ขนมเบเกอร์รี่	โพธิ์ปลั่งกิ่งทอง	081-9742912
16	นางภนิตา กล่อมจ่อหอ	ตะกร้าพลาสติก	เทพารักษ์ 5	093-0729014
17	นางเปรมฤดี ธารณกุล	แชมพู,สบู่,ยาหม่อง	พระนครศรีบริรักษ์	085-5973623
18	นางสาวพินิจนันท์ ภูบัติพงศ์	น้ำพริกกล้วยอบเนย	เทคโนโลยีภาค	080-2976958
19	นางสมจิตต์ ทิพยเนตร	กลุ่มสมุนไพร	พระลับ	089-4224189
20	นางสาวประภาพร ฉลวยแสง	จำหน่ายสินค้า OTOP	โนนหนองวัด 2	065-3459518
21	นางสาวมะลิวัลย์ เรืองจรัส	น้ำสมุนไพร	โนนทัน 9	097-3142854
22	นางกัญญาณัฐ นครแก้ว	ขนมนางเล็ดสมุนไพร	นาคะประเวศน์	086-8509191
23	นางบานเย็น ภูหนองโอง	น้ำเอมสาย	หนองใหญ่ 3	082-3055529
24	นางบัวบานชื่น เหล่าชัย	ทอผ้าขาวม้า	หนองแวงตราชู 4	090-0280741
25	นางดารารพร รัตนประสิทธิ์	ขนมทองม้วน	โนนทัน 1	089-4170114
26	นางทัศนีย์ เอกภูธร	หม่า ไส้กรอกอีสาน	บขส.	082-2265397



27	นางสาวณิชชา กรมน้อย	ร้านตำรับไทยอีสานสมุนไพรร	หนองแวงตราชู 2	085-4905154
28	นางสาวบุรยา ดีแก้ว	เหรียญโปรยทาน	โนนชัย3	094-2898544

ที่มา : สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2563)

6.8 แรงงาน

ประชากรและกำลังแรงงาน

มีประชากรรวมทั้งสิ้น 1,802,872 คน ผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1,458,292 คน คิดเป็นร้อยละ 80.89 ของประชากรรวมทั้งสิ้น ผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 930,611 คน คิดเป็นร้อยละ 63.82 ของผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป กำลังแรงงานปัจจุบัน จำนวน 922,804 คน คิดเป็นร้อยละ 99.16 ของผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน โดยแบ่งเป็นผู้มีงานทำ จำนวน 911,709 คน คิดเป็นร้อยละ 79.97 ผู้ว่างงาน จำนวน 11,095 คน คิดเป็นร้อยละ 1.19 ของผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน และผู้ที่รอฤดูกาล จำนวน 7,807 คน ส่วนผู้ที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 527,681 คน คิดเป็นร้อยละ 36.18 ของผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น กลุ่มทำงานบ้าน จำนวน 113,690 คน คิดเป็นร้อยละ 21.55 กลุ่มเรียนหนังสือ จำนวน 187,623 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 และอื่น ๆ จำนวน 226,368 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ของผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน ส่วนผู้มีอายุที่ต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวน 344,580 คน คิดเป็นร้อยละ 15.92 ของประชากรรวมทั้งสิ้น

จำนวนประชากรจำแนกตามสถานภาพแรงงานและเพศ

สถานภาพแรงงาน	รวม		ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ยอดรวม	1,802,872	100.00	887,501	49.23	915,371	50.77
ผู้มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป	1,458,292	80.89	694,002	47.59	764,291	52.41
ผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงาน	930,611	63.82	502,101	53.95	428,510	46.05
1.1 กำลังแรงงานปัจจุบัน	922,804	99.16	496,346	53.79	426,458	46.21
1.1.1 ผู้มีงานทำ	911,709	97.97	491,053	53.86	420,656	46.14
1.1.2 ผู้ว่างงาน	11,095	1.19	5,293	0.57	5,802	0.62
1.2 ผู้ที่รอฤดูกาล	7,807	0.84	5,755	73.71	2,053	26.29
ผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน	527,681	36.18	191,901	36.37	335,780	63.63
2.1 ทำงานบ้าน	113,690	21.55	3,317	2.92	110,373	97.08
2.2 เรียนหนังสือ	187,623	35.56	89,335	47.61	98,288	52.39
2.3 อื่น ๆ	226,368	42.90	99,249	43.84	127,119	56.16
ผู้มีอายุต่ำกว่า 15 ปี	344,580	15.92	142,024	41.22	133,778	38.82



7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยศาสนาสถานมีรายละเอียดดังนี้

วัดในเขตเทศบาลนคร ขอนแก่น	โบสถ์คริสต์	มัสยิด	โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญ
1. วัดหนองแวง พระอารามหลวง	1. คริสตจักรขอนแก่น	1. มัสยิดกลางขอนแก่น	1. โรงเรียนประภัสสรวิทยา วัดศรีนวล
2. วัดธาตุ พระอารามหลวง	2. วัดนักบุญเยเรมีย์	2. มัสยิดเก่าคุ้มหนองคู	2. โรงเรียนจันทวิทยาคม วัดมรรคสำราญ
3. วัดศรีจันทร์ พระอารามหลวง	3. คริสตจักรจีน ขอนแก่น		3. โรงเรียนวัดหนองแวง วิทยา
4. วัดป่าวิเวกธรรม			วัดหนองแวง พระอารามหลวง
5. วัดนันทิการาม			4. โรงเรียนตราชูพิทยาคม วัดตราชูนาราม
6. วัดโนนชัยนาราม			5. โรงเรียนวิเวกธรรม ประสิทธิ์วิทยา
7. วัดศรีนวล			วัดธาตุ พระอารามหลวง
8. วัดมรรคสำราญ			
9. วัดตราชูนาราม			
10. วัดวุฒาราม			
11. วัดป่าศิริวันนาราม			
12. วัดโพธิ์โนนทัน			
13. วัดป่าชัยวัน			
14. วัดศรีธาตุ			
15. วัดกลาง			
16. วัดศรีสว่างโนนทัน			
17. วัดจอมศรี			
18. วัดป่าอตุลยาราม			
19. วัดป่าเทพนิมิตนาราม			
20. วัดป่ามิ่งเมืองพัฒนาราม			

ที่มา : สำนักงานการศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น (ข้อมูล ณ ปี 2563)



7.2 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

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

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของจังหวัดขอนแก่นและอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่น แบ่งออกเป็นสาขาต่างๆ ดังนี้

1.1 สาขาเกษตรกรรม

เป็นความสามารถในการผสมผสานองค์ความรู้ ทักษะ และเทคนิคด้านการเกษตรกับเทคโนโลยี โดยการพัฒนาบนพื้นฐานคุณค่าดั้งเดิม ซึ่งคนสามารถพึ่งพาตนเองในภาวะการณ์ต่างๆได้ เช่น การทำปุ๋ยชีวภาพของชุมชนโนนชัย เป็นต้น

1.2 สาขาอุตสาหกรรมและหัตถกรรม

เป็นการรู้จักประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการแปรรูปผลิตผล เพื่อชะลอการนำเข้าตลาด เพื่อแก้ปัญหาด้านการบริโภคอย่างปลอดภัย ประหยัด และเป็นธรรม อันเป็นกระบวนการที่ทำให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองทางเศรษฐกิจได้ ตลอดทั้งการผลิต และการจำหน่าย ผลิตผลทางหัตถกรรม เช่น

- การทำไข่เค็ม, การทำแจ่วบอง, กลุ่มสานตะกร้า, กลุ่มทอเสื่อ, เฟอ์ริเจอร์ร้านตาลของชุมชนโนนชัย

- 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 และการใช้ประโยชน์จากคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุล และยั่งยืน เช่น

- บึงหนองใหญ่ ตั้งอยู่ในชุมชนหนองใหญ่ 3 เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายของชุมชนหนองใหญ่ ซึ่งในอดีตเป็นบ่อน้ำชาวบ้านใช้บริโภค

- บ่อพญานาค (ตาน้ำที่มีน้ำไหลออกมาตลอด ไม่มีแห้ง) ที่ตั้งอยู่บริเวณชุมชนศรีฐาน

1.5 สาขาศิลปกรรม

เป็นความสามารถในการผลิตผลงานทางด้านศิลปะสาขาจิตรกรรม ประติมากรรม นาฏศิลป์ ดนตรี ทัศนศิลป์ คีตศิลป์ การละเล่นพื้นบ้าน และนันทนาการ เช่น

- สิม (โบสถ์) ที่ตั้งอยู่ในบริเวณวัดจอมศรี ชุมชนศรีฐาน

- คูเมือง ที่ตั้งอยู่บริเวณชุมชนศรีฐาน

- องค์เจดีย์ศักดิ์สิทธิ์ ตั้งอยู่ในวัดป่าเทพนิมิต ชุมชนหนองใหญ่ 2 โดยได้อัญเชิญ พระบรมสารีริกธาตุจากประเทศศรีลังกา, พระพุทธรูปเก่าแก่และศักดิ์สิทธิ์อายุหลายร้อยปี, พระอัฐิธาตุของบูรพาจารย์หลายรูป บรรจุลงในเจดีย์เทพนิมิต

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

- วงโปงลางอีสาน ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- โบสถ์โบราณ ที่มีอายุกว่า 100 ปี ตั้งอยู่ภายในวัดโพธิ์โนนทัน ชุมชนโนนทัน

- พิพิธภัณฑ์วัดโพธิ์โนนทัน เป็นสถานที่จัดแสดงเครื่องใช้ศิลปวัฒนธรรม ภาพปริศนาธรรม กระดุกไดโนเสาร์พันธุ์กินสัตว์ กระดุกคนโบราณยาวแปดศอก พระพุทธรูปสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น

- บ้านโบราณที่มีอายุร้อยกว่าปี ตั้งอยู่ในชุมชนหนองใหญ่ 1

- บ้านสะสมของโบราณ เป็นการสะสมของเก่า โดยมีนายเกรียงไกร สินโพธิ์ เป็นเจ้าของบ้าน เช่น หนังสือโบราณอักษรไทน้อย-อักษรตัวธรรม ,หีบโบราณ ,ภาตถวายดอกไม้รูปเทียนของขุนนางสมัยโบราณ

- แหล่งโบราณคดีชุมชนโนนชัย ค้นพบชิ้นส่วนกำไรสำริด ภาชนะดินเผา ก้นกลม วัตถุโบราณ กระดุก แก้ว แหวน เงิน ทอง สมัยโบราณ รวมถึงเครื่องประดับสมัยก่อน



1.6 สาขาภาษาและวรรณกรรม

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

1.7 สาขาศาสนา ปรัชญา และประเพณี

เป็นความสามารถประยุกต์ และปรับใช้หลักธรรมคำสอนทางศาสนา ความเชื่อ และประเพณี ดั้งเดิมที่มีคุณค่าให้เหมาะสมต่อการประพฤติปฏิบัติ ให้บังเกิดผลดีต่อบุคคล และสิ่งแวดล้อม เช่น

- ศาลาโพธิสาร 72 ภาพปริศนาธรรม เป็นศูนย์รวมศิลปะภาพวาด-ปูนปั้น ตั้งอยู่ภายในวัดโพธิ์โนนทัน ชุมชนโนนทัน

- รูปปั้นหลวงปู่ญาครุจัต 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 ซึ่งพบกระจายอยู่ตามพื้นที่จังหวัดต่างๆ ในภาคอีสานเกือบทุกจังหวัด มีเอกสารใบลานที่บันทึกด้วยอักษรไทยน้อยอยู่ตามวัดต่างๆ ใน จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดร้อยเอ็ด และ จังหวัดยโสธร เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในวัดที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนเก่าแก่ เช่น วัดกุดสิม จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเอกสารใบลานกว่า ๑,๐๐๐ ผูก นอกจากนี้เอกสารใบลานประเภทตำรายา ที่บันทึกด้วยอักษรไทยน้อยซึ่งถือว่าเป็นเอกสารที่มีความสำคัญมาก

สำหรับบันทึกเรื่องราวเกี่ยวกับธรรมะหรือพระพุทธศาสนา และเขียนด้วยอักษรไทยน้อยหรือตัวลาวเดิม (เป็นอักษรลาวล้านช้างโบราณ มีความแตกต่างกับอักษรลาวในประเทศลาวในปัจจุบันเล็กน้อย) สำหรับเรื่องราวทางโลก อักษรลาวล้านช้าง (ตัวลาวหรืออักษรไทยน้อย) มีพยัญชนะ 20 เสียง สระเดี่ยว 18 เสียง สระ



ประสม 2-3 เสียง บางท้องถิ่นไม่มีเสียงสระเอือแต่จะใช้สระเอียแทน ในปัจจุบันนิยมใช้อักษรไทยสำหรับเขียนบันทึกเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งในทางโลกและทางธรรม เนื่องจากผู้คนส่วนใหญ่ไม่สามารถอ่านตัวอักษรธรรมและอักษรลาวออก แต่ความนิยมในการเขียนบันทึกเป็นภาษาถิ่นไม่ค่อยได้รับความนิยมนัก โดยส่วนใหญ่ภาษาเขียนในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยจะใช้อักษรไทยและบันทึกเป็นภาษาไทยกลางเป็นหลักแทน

8. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ในพื้นที่ตำบลในเมือง มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

ชื่อแหล่งน้ำ	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ ไร่	การครอบครอง	หน่วยงานดูแล	การใช้ประโยชน์
สระน้ำ บ้านหลังศูนย์ราชการ	หลังศูนย์ราชการ	1	สาธารณะ	เทศบาล	อุปโภค,เพาะปลูก, อื่น ๆ
สระน้ำ บ้านชุมชนหลังสนามกีฬา1	ชุมชนหลังสนามกีฬา1	3	สาธารณะ		ประมง, อื่น ๆ
สระบ่อน้ำเสีย	หนองแวง ตราชู1	3	สาธารณะ	มข. , เทศบาล	อื่น ๆ
สระน้ำ บ้านชุมชนคุ้มวุฒาราม	ชุมชนคุ้มวุฒาราม	4	สาธารณะ		ประมง, อื่น ๆ
สระน้ำ บ้านหนองแวงตราชู1	หนองแวง ตราชู1	7	สาธารณะ	ม.ขอนแก่น	ผลิตประปา, อื่น ๆ
สระน้ำ บ้านหนองแวงตราชู1	หนองแวง ตราชู1	12	สาธารณะ	มข., เทศบาล	อื่น ๆ
สระน้ำ บ้านศรีฐาน1	ศรีฐาน1	18	สาธารณะ	กรมประมง, เทศบาล	ประมง, อื่น ๆ
สระน้ำ บ้านชุมชนบะขาม	ชุมชนบะขาม	20	สาธารณะ	เทศบาล	อื่น ๆ
สระน้ำ บ้านหนองแวงตราชู1	หนองแวง ตราชู1	24	สาธารณะ	มข., เทศบาล	ผลิตประปา, อื่น ๆ
บึงแก่นนคร	ชุมชนตัวเมือง ขอนแก่น	382			

ที่มา : สำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ข้อมูล ปี 2563)



8.2 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

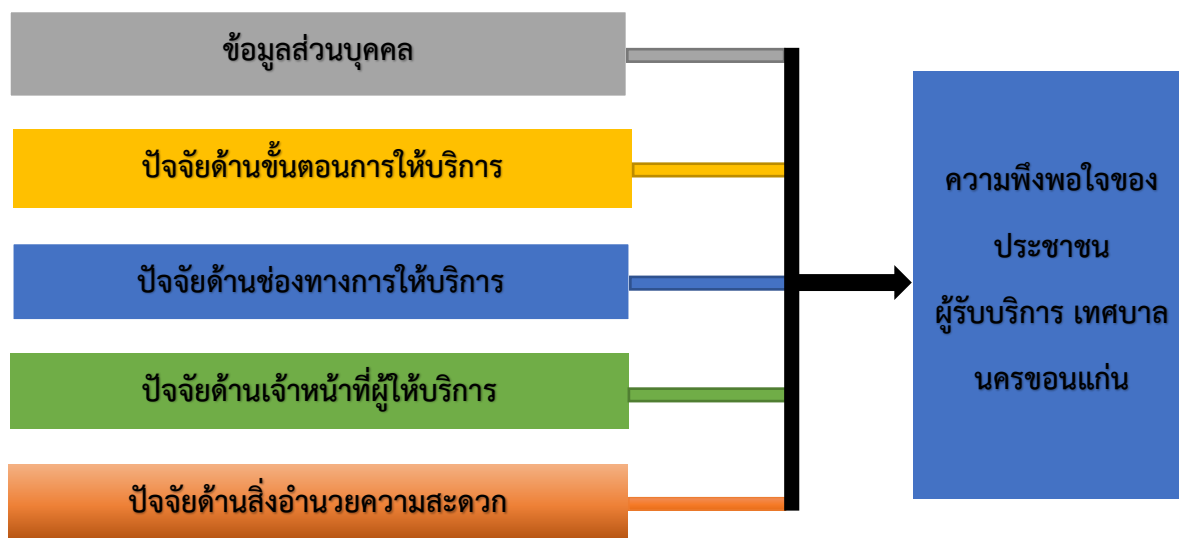
- 1) น้ำบาดาล ในพื้นที่ตำบลในเมือง ได้รับอนุญาต จำนวน 48 บ่อ โดยมีการดำเนินกิจกรรมดังนี้

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



2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

1) งานด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล

2) งานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล

3) งานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ฝ่ายจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักคลัง

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 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 บอจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งพบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ 2565 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565	สิงหาคม - กันยายน 2565
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	สิงหาคม - ตุลาคม 2565
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	ตุลาคม 2565
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ตุลาคม 2565



3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากร 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 600 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ สูงกว่าการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการสำรวจเท่านั้น หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

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

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

$n = 398$

$N = 97,460$

$e = 0.05$

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลำดับ	ประเภทของงานบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน	150
2	งานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	150
3	งานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า	150
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส	150
รวม		600

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2565 เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2565 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล 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

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565 โดยมีทีมนักศึกษาจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้นปีที่ 2-4 ซึ่งได้ผ่านการศึกษาหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum) การแปรผลค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ใช้วิธีการแปรผลค่าเฉลี่ย 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 อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

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



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัด ที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล
- 2) งานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
- 3) งานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ฝ่ายจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักคลัง
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน

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

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



4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านทะเบียน

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจงานด้านทะเบียน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	60	40
หญิง	77	51.33
เพศทางเลือก	13	8.67
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	13.33
20 – 29 ปี	27	18
30 – 39 ปี	24	16
40 – 49 ปี	36	24
50 – 59 ปี	18	12
60 ปีขึ้นไป	25	16.67
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	11	7.33
ประถมศึกษา	34	22.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	12.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย	32	21.33
ปวช./ปวส.	36	24
ปริญญาตรี	12	8
ปริญญาโทขึ้นไป	6	4
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	18	12
รับจ้างทั่วไป	26	17.33
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	34	22.67
พนักงานเอกชน	40	26.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	4



ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านทะเบียน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	12	8
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	8	5.33
เกษียณ	6	4
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	16	10.67
น้อยกว่า 10,000	49	32.67
10,001 – 20,000	47	31.33
20,001 – 30,000	22	14.67
30,001 – 40,000	8	5.33
40,001 – 50,000	5	3.33
50,001 บาทขึ้นไป	3	2
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ 2565		
ไม่เคย	68	45.33
เคย	82	54.67
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	101	67.33
เคย	49	32.67
รวม	150	100



จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.33 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และเพศทางเลือก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และอายุ 50 – 59 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปวช./ปวส. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 ระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12 อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เท่ากับ เกษียณ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ไม่มีรายได้ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 มีรายได้ระหว่าง 40,001- 50,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และมีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2565 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 67.33



ตารางที่ 4.2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านทะเบียน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.51	.52	มากที่สุด	96.45
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	.55	มากที่สุด	96.34
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	4.40	.53	มากที่สุด	96.36
รวม	4.43	.53	มากที่สุด	96.38
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.49	.49	มากที่สุด	96.43
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.51	.51	มากที่สุด	96.45
รวม	4.50	.50	มากที่สุด	96.44
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.40	.49	มากที่สุด	96.36
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	.50	มากที่สุด	96.36
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.40	.44	มากที่สุด	96.36
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.47	.43	มากที่สุด	96.41
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.50	.50	มากที่สุด	96.44
รวม	4.43	.47	มากที่สุด	96.39
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.52	.50	มากที่สุด	96.46
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51	.44	มากที่สุด	96.45
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.50	.49	มากที่สุด	96.44
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.50	.51	มากที่สุด	96.44
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.51	.52	มากที่สุด	96.45
รวม	4.50	.49	มากที่สุด	96.45
รวมความพึงพอใจด้านทะเบียน	4.47	.50	มากที่สุด	96.41



จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านทะเบียนของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) คิดเป็นร้อยละ 96.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) คิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) คิดเป็นร้อยละ 96.36 และความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) คิดเป็นร้อยละ 96.34 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) คิดเป็นร้อยละ 96.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) คิดเป็นร้อยละ 95.45 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) คิดเป็นร้อยละ 96.43 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) คิดเป็นร้อยละ 96.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) คิดเป็นร้อยละ 96.44 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) คิดเป็นร้อยละ 96.41 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) คิดเป็นร้อยละ 96.36 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) คิดเป็นร้อยละ 96.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) คิดเป็นร้อยละ 96.46 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เท่ากับภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) คิดเป็นร้อยละ 96.45 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ เท่ากับป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) คิดเป็นร้อยละ 95.44 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านทะเบียนของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) คิดเป็นร้อยละ 96.41



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านเทคนิคฯ

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	81	54
หญิง	58	38.67
เพศทางเลือก	11	7.33
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 29 ปี	13	8.67
30 – 39 ปี	37	24.67
40 – 49 ปี	44	29.33
50 – 59 ปี	45	30
60 ปีขึ้นไป	11	7.33
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0
ประถมศึกษา	16	10.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	18.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย	34	22.67
ปวช./ปวส.	38	25.33
ปริญญาตรี	29	19.33
ปริญญาโทขึ้นไป	5	3.33
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	39	26
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	77	51.33
พนักงานเอกชน	19	12.67



ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	2.67
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	11	7.33
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0
เกษียณ	0	0
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	0	0
น้อยกว่า 10,000	13	8.67
10,001 – 20,000	56	37.33
20,001 – 30,000	40	26.67
30,001 – 40,000	28	18.67
40,001 – 50,000	10	6.67
50,001 บาทขึ้นไป	3	2
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ 2565		
ไม่เคย	53	35.33
เคย	97	64.67
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	105	70
เคย	45	30
รวม	150	100



จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 และเพศทางเลือก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 มีอายุระหว่าง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปวช./ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 ระดับประถมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.33 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 มีรายได้ระหว่าง 40,001- 50,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และมีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2565 จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 64.67

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 70



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



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



ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง เคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.45	.51	มากที่สุด	96.39
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	.56	มากที่สุด	96.39
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	4.41	.6	มากที่สุด	96.35
รวม	4.44	.56	มากที่สุด	96.38
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.51	.61	มากที่สุด	96.45
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.41	.55	มากที่สุด	96.35
รวม	4.46	.58	มากที่สุด	96.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.42	.57	มากที่สุด	96.36
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	.55	มากที่สุด	96.38
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.44	.51	มากที่สุด	96.38
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.42	.6	มากที่สุด	96.36
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.54	.59	มากที่สุด	96.48
รวม	4.45	.56	มากที่สุด	96.39
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.45	.58	มากที่สุด	96.39
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.48	.62	มากที่สุด	96.40
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.51	.58	มากที่สุด	96.45
14. ป้ายข้อความ บอกรูปการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.40	.61	มากที่สุด	96.36
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.38	.58	มากที่สุด	96.30
รวม	4.44	.59	มากที่สุด	96.38
รวมความพึงพอใจด้านเทคนิคฯ	4.45	.57	มากที่สุด	96.39



จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต้องงานด้านด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่อง ขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) คิดเป็นร้อยละ 96.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนให้บริการ ไม่ยุ่งยาก เท่ากับความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) คิดเป็นร้อยละ 96.39 รองลงมาคือ ความ เป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) คิดเป็นร้อยละ 95.35 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มี เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) คิดเป็นร้อยละ 96.45 และมีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41) คิดเป็นร้อยละ 96.35 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) คิดเป็นร้อยละ 96.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) คิดเป็นร้อยละ 96.48 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ เท่ากับความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) คิดเป็นร้อย ละ 96.38 และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ เท่ากับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) คิดเป็นร้อยละ 96.36 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.44) คิดเป็นร้อยละ 96.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความ เพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) คิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมาคือ ความ สะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) คิดเป็นร้อยละ 96.39 ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) คิดเป็นร้อยละ 96.36 และภาพรวมความพึงพอใจ ทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) คิดเป็นร้อยละ 96.30 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต้องงานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่อง ขยายเสียง เคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่าย สินค้าในที่หรือทาง สาธารณะของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) คิดเป็นร้อยละ 96.39



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



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



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



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



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



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



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



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



4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	65	43.33
หญิง	69	46
เพศทางเลือก	16	10.67
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 29 ปี	12	8
30 – 39 ปี	31	20.67
40 – 49 ปี	49	32.67
50 – 59 ปี	47	31.33
60 ปีขึ้นไป	11	7.33
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0
ประถมศึกษา	24	16
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	12
มัธยมศึกษาตอนปลาย	27	18
ปวช./ปวส.	51	34
ปริญญาตรี	23	15.33
ปริญญาโทขึ้นไป	7	4.67
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0
รับจ้างทั่วไป	0	0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	134	89.33
พนักงานเอกชน	10	6.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0



ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	6	4
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0
เกษียณ	0	0
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	0	0
น้อยกว่า 10,000	0	0
10,001 – 20,000	7	4.67
20,001 – 30,000	31	20.67
30,001 – 40,000	46	30.67
40,001 – 50,000	51	34
50,001 บาทขึ้นไป	15	10
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ 2565		
ไม่เคย	46	30.67
เคย	104	69.33
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	92	61.33
เคย	58	38.67
รวม	150	100



จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 และเพศทางเลือก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปวช./ปวส. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ระดับประถมศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001- 50,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2565 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.33



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



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



ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.35	.56	มากที่สุด	96.27
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.29	.55	มากที่สุด	96.21
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	4.33	.49	มากที่สุด	96.25
รวม	4.32	.53	มากที่สุด	96.24
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.32	.51	มากที่สุด	96.24
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.32	.58	มากที่สุด	96.24
รวม	4.32	.54	มากที่สุด	96.24
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.31	.55	มากที่สุด	96.23
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	.54	มาก	96.22
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.33	.45	มากที่สุด	96.25
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.27	.55	มากที่สุด	96.19
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.34	.50	มากที่สุด	96.26
รวม	4.31	.51	มากที่สุด	96.23
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.34	.51	มากที่สุด	96.26
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.33	.51	มากที่สุด	96.25
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.30	.56	มากที่สุด	96.22
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.31	.55	มากที่สุด	96.23
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.35	.57	มากที่สุด	96.27
รวม	4.33	.54	มากที่สุด	96.25
รวมความพึงพอใจด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า	4.32	.53	มากที่สุด	96.24



จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่าของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) คิดเป็นร้อยละ 96.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) คิดเป็นร้อยละ 96.27 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) คิดเป็นร้อยละ 96.25 และความเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) คิดเป็นร้อยละ 96.21 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) คิดเป็นร้อยละ 96.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) คิดเป็นร้อยละ 96.24 และมีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) คิดเป็นร้อยละ 96.24 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) คิดเป็นร้อยละ 96.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) คิดเป็นร้อยละ 96.26 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) คิดเป็นร้อยละ 96.25 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) คิดเป็นร้อยละ 96.23 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) คิดเป็นร้อยละ 96.22 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) คิดเป็นร้อยละ 96.19 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) คิดเป็นร้อยละ 96.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) คิดเป็นร้อยละ 96.27 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) คิดเป็นร้อยละ 96.25 ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) คิดเป็นร้อยละ 96.23 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) คิดเป็นร้อยละ 96.22 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) คิดเป็นร้อยละ 96.24



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



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



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



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



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



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



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



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



4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	68	45.33
หญิง	74	49.33
เพศทางเลือก	8	5.33
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	9.33
20 – 29 ปี	9	6
30 – 39 ปี	18	12
40 – 49 ปี	27	18
50 – 59 ปี	36	24
60 ปีขึ้นไป	46	30.67
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	38	25.33
ประถมศึกษา	78	52
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	16.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย	5	3.33
ปวช./ปวส.	4	2.67
ปริญญาตรี	0	0
ปริญญาโทขึ้นไป	0	0
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	22	14.67
รับจ้างทั่วไป	122	81.33
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร	6	4
พนักงานเอกชน	0	0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0



ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชาชนในการประเมินความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	0	0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0
เกษียณ	0	0
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	48	32
น้อยกว่า 10,000	102	68
10,001 – 20,000	0	0
20,001 – 30,000	0	0
30,001 – 40,000	0	0
40,001 – 50,000	0	0
50,001 บาทขึ้นไป	0	0
การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นช่วงปีงบประมาณ 2565		
ไม่เคย	98	65.33
เคย	52	34.67
การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น		
ไม่เคย	122	81.33
เคย	28	18.67
รวม	150	100



จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 และเพศทางเลือก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ ต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และระดับปวช./ปวส. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 91.33 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 และอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/เกษตรกร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือ ไม่มีรายได้ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2565 จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.33

สุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 81.33



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



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



ตารางที่ 4.8 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.65	.53	มากที่สุด	96.57
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.67	.55	มากที่สุด	96.59
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)	4.66	.56	มากที่สุด	96.58
รวม	4.66	.55	มากที่สุด	96.58
ด้านช่องทางการให้บริการ				
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	4.61	.50	มากที่สุด	96.53
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ	4.63	.55	มากที่สุด	96.55
รวม	4.62	.52	มากที่สุด	96.54
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	4.71	.55	มากที่สุด	96.61
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	.50	มากที่สุด	96.58
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.62	.52	มากที่สุด	96.54
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	4.66	.54	มากที่สุด	96.58
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.68	.51	มากที่สุด	96.60
รวม	4.67	.52	มากที่สุด	96.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.62	.59	มากที่สุด	96.54
12. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.68	.52	มากที่สุด	96.60
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.60	.58	มากที่สุด	96.54
14. ป้ายข้อความ บอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.65	.59	มากที่สุด	96.57
15. ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม	4.63	.60	มากที่สุด	96.55
รวม	4.64	.57	มากที่สุด	96.56
รวมความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ	4.65	.55	มากที่สุด	96.57



จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ ของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66) คิดเป็นร้อยละ 96.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) คิดเป็นร้อยละ 96.59 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66) คิดเป็นร้อยละ 96.58 และขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) คิดเป็นร้อยละ 96.57 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) คิดเป็นร้อยละ 96.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) คิดเป็นร้อยละ 96.55 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61) คิดเป็นร้อยละ 96.53 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) คิดเป็นร้อยละ 96.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71) คิดเป็นร้อยละ 96.61 รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66) คิดเป็นร้อยละ 96.58 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) คิดเป็นร้อยละ 96.54 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64) คิดเป็นร้อยละ 96.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) คิดเป็นร้อยละ 96.57 ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) คิดเป็นร้อยละ 96.54 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60) คิดเป็นร้อยละ 96.54 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ของเทศบาลนครขอนแก่นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) คิดเป็นร้อยละ 96.57



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



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



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



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



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



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



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



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



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล
- 2) งานด้านเทคนิค การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
- 3) งานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ฝ่ายจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักคลัง
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละงานบริการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ)
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีช่องให้บริการเพียงพอ

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

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า เทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 97,460 คน ประชากรชาย 44,752 คน ประชากรหญิง 52,708 คน จำนวนครัวเรือน 27,441 ครัวเรือน

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

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



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



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



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัด เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) คิดเป็นร้อยละ 96.41 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจ การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ฝ่ายปกครองสำนักปลัด เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) คิดเป็นร้อยละ 96.39 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ฝ่ายจัดหาประโยชน์และพัฒนากิจการพาณิชย์ สำนักการคลัง เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) คิดเป็นร้อยละ 96.24 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) คิดเป็นร้อยละ 96.57 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

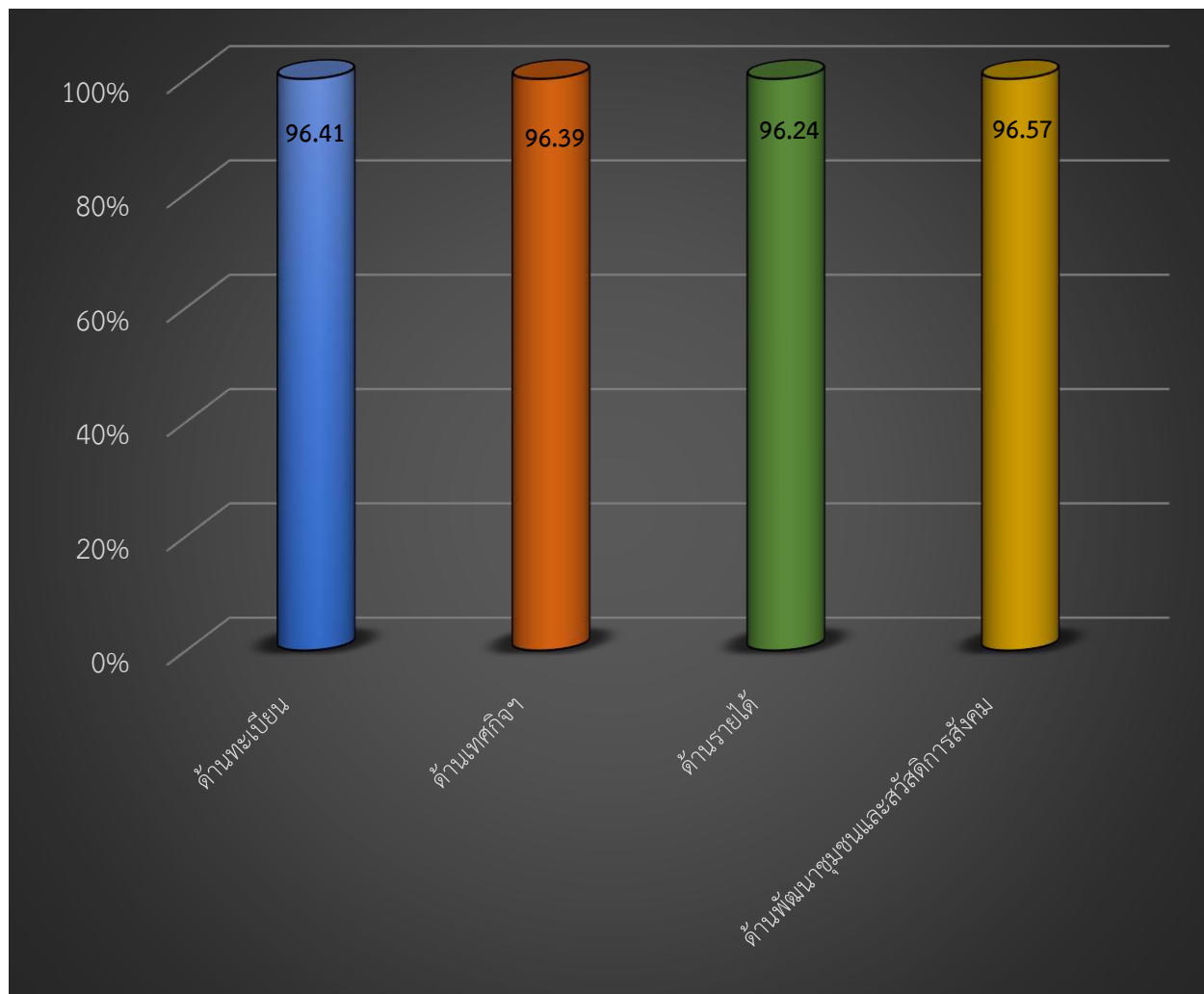
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 96.40 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	งานด้านทะเบียน	4.47	96.41	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	งานด้านเทคนิค การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่ฯ	4.45	96.39	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	งานด้านรายได้ (การรับชำระค่าเช่า)	4.32	96.24	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมฯ	4.65	96.57	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		4.47	96.40	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครขอนแก่น



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.57 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66) คิดเป็นร้อยละ 96.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) คิดเป็นร้อยละ 96.59 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66) คิดเป็นร้อยละ 96.58 และขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) คิดเป็นร้อยละ 96.57 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) คิดเป็นร้อยละ 96.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) คิดเป็นร้อยละ 96.55 และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61) คิดเป็นร้อยละ 96.53 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) คิดเป็นร้อยละ 96.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71) คิดเป็นร้อยละ 96.61 รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66) คิดเป็นร้อยละ 96.58 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) คิดเป็นร้อยละ 96.54 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64) คิดเป็นร้อยละ 96.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอก



จุดบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) คิดเป็นร้อยละ 96.57 ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมด โดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) คิดเป็นร้อยละ 96.55 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) คิดเป็นร้อยละ 96.54 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60) คิดเป็นร้อยละ 96.54 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบพวน ทำทนาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชน กลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติ ในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชน ที่พึงพอใจต่อบริการ ขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมี จำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้า ลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจร้อยละ 83.30

ในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชน พึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.83 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.90 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 อันดับสี่ ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.27 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.87

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจ



น้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

ในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน/ด้อยโอกาส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.57 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านทะเบียน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 96.41 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านเทศกิจ การขอใบอนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ร้อยละ 96.39 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ร้อยละ 96.24 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ



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



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



5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้ การรับชำระค่าเช่า ของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น



**โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลนครขอนแก่น แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้
 (ปีงบประมาณ 2565)**

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้สร้างที่กันแดด กันฝน บริเวณจุดนั่งคอยรับบริการด้านนอกอาคาร
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เพิ่มจำนวนที่นั่งคอยรับบริการ ทั้งในตัวอาคารและภายนอก
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านที่เข้ามาติดต่อในสำนักงานเทศบาลให้ความเห็นถึงจำนวนที่จอดรถที่มีค่อนข้างจำกัด
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้มีการจัดลำดับการนัดหมายแบบออนไลน์
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมพนักงานเทศบาลบางท่านที่ให้บริการอย่างสุภาพ
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมพนักงานเทศบาลบางท่านที่ให้บริการอย่างเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้มีการจัดลำดับการนัดหมายเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน และงานรายได้ (การรับชำระค่าเช่า) ทั้งทางออนไลน์และโทรศัพท์
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้ขยายจุดบริการงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้น
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมระบบการรอรับบริการ (คิวรอเข้ารับบริการ) ของงานทะเบียน ที่จัดลำดับอย่างเป็นธรรมชาติ
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมความรวดเร็วในการให้บริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน
- (11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้ปรับปรุงป้ายระบุขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- (12) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้จัดทำป้ายแสดงงานประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน เพื่อสอบถามงานบริการด้านต่าง ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- (13) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้ระบุระยะเวลาการรอคิว (โดยประมาณ) เมื่อได้รับคิวให้บริการ



- (14) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เพิ่มจุดให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)
- (15) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้เพิ่มจุดจอดรถสำหรับผู้พิการ
- (16) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้มีป้ายแสดงจุดบริการของงานด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อเข้าใช้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น
- (17) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้ปรับปรุงความสะอาดของห้องสุขา และเพิ่มความชัดเจนของป้ายแสดงจุดบริการห้องสุขา
- (18) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้ขยายทางเข้าบริเวณหน้าเทศบาลให้กว้างขึ้น
- (19) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน เสนอให้ปรับปรุงแบบฟอร์มการให้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และลดการกรอกข้อมูลที่ไม่จำเป็น
- (20) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น
- (21) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (22) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษาคั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาคั้งนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

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



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



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



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



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



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



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



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: กองราชการส่วนตำบล ส่วนพัฒนารายได้ท้องถิ่น สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.ป.ป). การติดตามประเมินผล (ออนไลน์). สืบค้นจาก http://www.dla.go.th/work/e_book/eb3/eb140751/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%206.doc

โกวิทย์ พวงงาม. (2554). การปกครองท้องถิ่น: ว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

ศิริน กุศลานภาพ และสุรเชษฐ์ ชีระมณี. (2526). สารานุกรมศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จรรยา สุภาพ. (2531). สารานุกรมรัฐศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พิฆเนศพรินต์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

เดโช สนวนานนท์. (2545). พจนานุกรมศัพท์การเมือง. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.

ตระกูล มีชัย. (2538). การกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ: บริษัทสุขุมแลบุตร จำกัด.

ติน ปรัชญพฤทธิ. (2535). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2542). 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คบไฟ.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรนภา เตียสุทธิกุล, พัฒนา พรหมณีจันทน์ศรีเกตุ, นาวิณ มีนะกรรณ และสุฤทธิ พงษ์วารินศาสตร์. (2561). การวัดเจตคติในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 8(2), 215 – 225.

พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์สหภาพ
แรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มยุรี อนุมานราชชน. (2543). การบริหารโครงการ. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). แนวคิดทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์
จำกัด.

วรรณภา ประยุกต์วงศ์. (2559). การประกอบการสังคมบนฐานคิดพุทธเศรษฐศาสตร์: กรณีศึกษากลุ่มทอผ้า
หมื่นศรี. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติของนักเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 10. เชียงใหม่: โรงแรมดวง
ตะวัน เชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิทยากร เชียงกูล. (2543). อธิบายศัพท์การเมืองการปกครองสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สายธาร.

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2564). รายงานประจำปี 2564. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). ผลึกความคิด...การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรง
พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล (บรรณาธิการ). (2545). การปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.

กรุงเทพฯ: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารธุรกิจ.

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ. (2561). ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐ (ออนไลน์). สืบค้นจาก
<https://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=1&mn=3>

สมพิศ สุขแสน. (2547). เอกสารประกอบการบรรยายฝึกอบรมอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดอุดรธานี.
(หลักสูตร “อาสาสมัครคุมประพฤติกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ”). อุดรธานี: สำนักงานควบคุม
ความประพฤติ.



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

สันสิทธิ์ ขวลิขิตดำรง. (2546). *หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้น

ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

สุนันทา เลาหนันท์. (2551). *การสร้างทีมงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติคเกอร์แอนด์ดีไซน์.

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

อาเซียน (ออนไลน์). สืบค้นจาก <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)

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

(เอกสารการสอนชุดวิชา). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

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

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

สำนักงานพิมพ์.

อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า. (2560). *หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*

(ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2560/hi2560->

[051.pdf](https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2560/hi2560-051.pdf)

ภาษาอังกฤษ

Bogdanor, V. (1999). *Devolution in the United Kingdom*. London: Oxford University Press.

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](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/583779/EPRS_IDA%282016%29583779_EN.pdf)



- Game, C. and Wilson, D. (2011). *Local Government in the United Kingdom*. London
Palgrave Macmillan.
- Grindle, M. S. (2007). *Going Local: Decentralization, Democratization, and the Promise of Good Governance*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lewis, C. W. and Catron, B. L. (1996). Professional Standards and Ethics. In James L.
Perry. (ed.). *Handbook of public administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Manor, J. (1999). *The Political Economy of Democratic Decentralization*. Washington,
D.C.: The World Bank.
- Mikesell, J. (2007). *Fiscal Administrative in Local Government: An Overview*. Washington,
D.C.: The World Bank.
- O'Byrne, L., et al. (2014). Social innovation in the public sector: The case of Seoul Metropolitan
Government. *Journal of Economic & Social Studies*. 4 (1), 53-71.
- OECD. (2012). *Innovation for Development* [online]. Available from
<https://www.oecd.org/innovation/ inno/50586251.pdf>
- 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. Available from <https://ssrn.com/abstract=1496176>
- Sarasvathy, S. D. (2001). Causation and Effectuation: Toward a Theoretical Shift from
Economic Inevitability to Entrepreneurial Contingency. *The Academy of
Management Review*. 26 (2), 243-263.



Schumpeter, J. (1984). *The Theory of Economic Development*. Cambridge: Harvard University Press.

Thompson, D. (1985). The Possibility of Administrative Ethics. *Public Administration Review*. 45 (5), 555-561.

Vermeulen, E. (2018). Why Digital Technologies Boost Creativity “Centralized” versus “Decentralized” Thinking About Technology. *HackerNoon*. Retrieved from <https://medium.com/hackernoon/how-digital-technologies-help-us-be-more-creative-innovative-b5e264ef3749>

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



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น
 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565
 โดย รศ.ดร.ศิวิชัย ศรีโกคางกุล หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ...เทศบาลนครขอนแก่น...อำเภอ...เมือง...จังหวัด...ขอนแก่น

วันที่สำรวจ.....

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

ที่อยู่.....

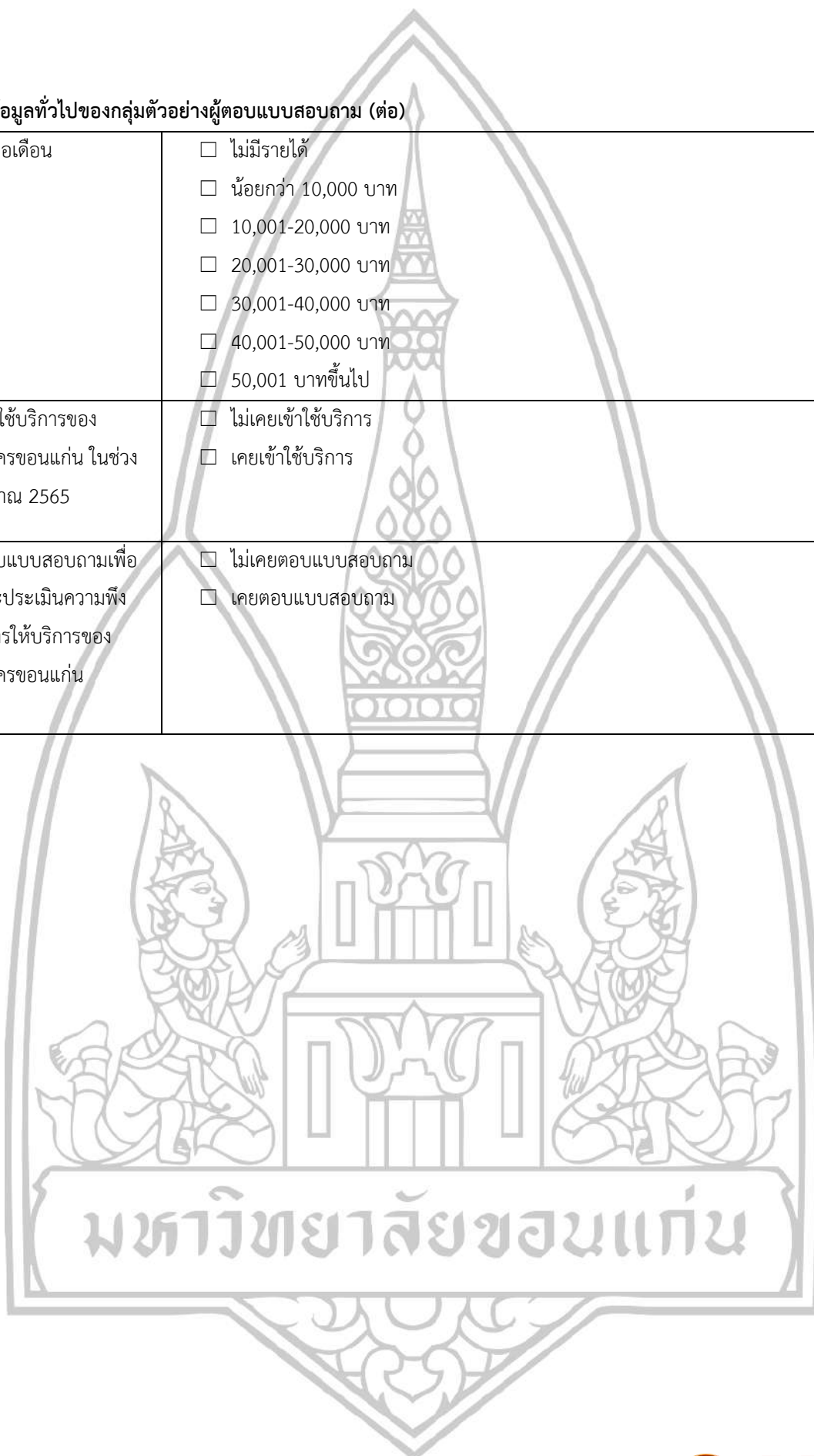
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

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

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. รายได้ต่อเดือน	<input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้ <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป
6. การเข้าใช้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2565	<input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าใช้บริการ <input type="checkbox"/> เคยเข้าใช้บริการ
7. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น	<input type="checkbox"/> ไม่เคยตอบแบบสอบถาม <input type="checkbox"/> เคยตอบแบบสอบถาม



ส่วนที่ 2 รายการประเมินความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ณ จุดรับบริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลนครขอนแก่น	พอใจมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
1. งานด้านทะเบียน (การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน)					
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)					
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. งานด้านเทคนิค (การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเคลื่อนที่, การแจ้งเรื่องร้องเรียนและบรรเทาความเดือดร้อน และการขอ อนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ)					
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)					
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. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ 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. งานด้านรายได้ (การรับชำระค่าเช่า)					
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความเป็นธรรมของลำดับการให้บริการ (คิวรอเข้าบริการ)					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					
5. มีช่องให้บริการเพียงพอ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
7. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ 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					

