



เทศบาลเมืองบ้านไผ่
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโคคางกุล และคณะ





หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

วันที่ 23 สิงหาคม 2564

ขอรับรองว่า เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ได้รับการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
1	งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	95.48	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	95.64	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	งานจดทะเบียนพาณิชย์	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด

ดร. ศิริภคางกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภคางกุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน/งาน ได้แก่ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานจดทะเบียน พานิชย์ ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,399 คน ชาย 13,185 คน หญิง 14,214 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,830 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัด ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า **ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน/งาน คือ**

1. ความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัด ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.48 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)
2. ความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัด ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.64 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

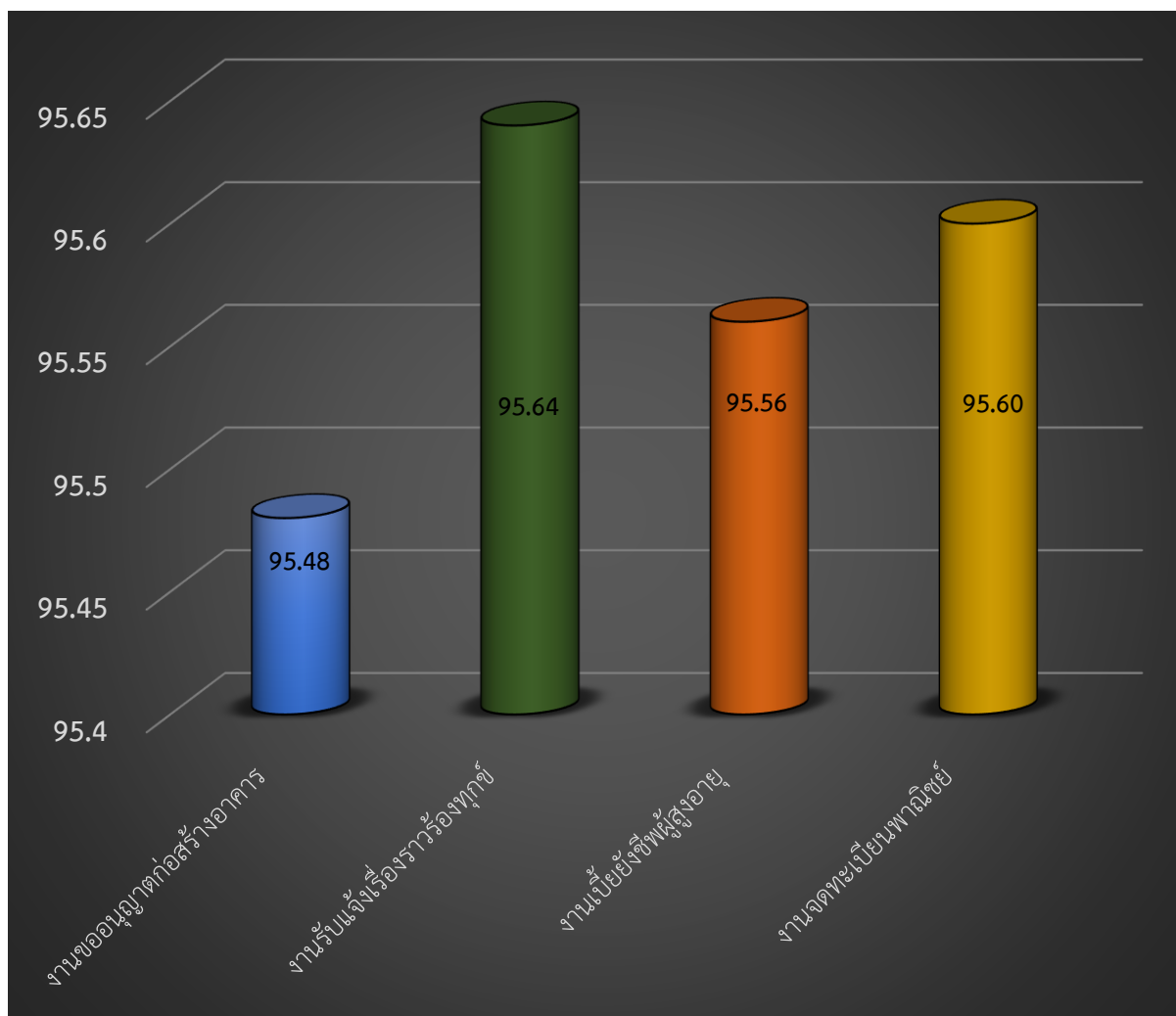
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้าน/งานข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.57 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
1	งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	95.48	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	งานรับแจ้งเรื่องรื้อร้างทุกซ์	95.64	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	งานจดทะเบียนพาณิชย์	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด



แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ 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

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโศคนกุล

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	6
2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	9
ความสำคัญของนวัตกรรม.....	18
นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น.....	22
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ.....	25
ความสำคัญของการประเมินโครงการ.....	28
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่.....	31
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	64
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	65
รูปแบบการวิจัย.....	65
ขอบเขตของการวิจัย.....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
การสร้างเครื่องมือ.....	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	70
4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	72
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่.....	73
ระดับความพึงพอใจของเทศบาลเมืองบ้านไผ่.....	79
งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร.....	80
งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์.....	83
งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.....	87
งานจดทะเบียนพาณิชย์.....	91
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	98
อภิปรายผล.....	100
ข้อเสนอแนะ.....	103
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	103
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป.....	105
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	112



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542).....	26
2.2 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่.....	40
3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ.....	67
3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n).....	68
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	71
4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	76
4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร.....	81
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์.....	84
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ.....	88
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์.....	92
5.1 สรุประดับความพึงพอใจของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า.....	99



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	64
4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (1).....	74
4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (2).....	75
4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (3).....	75
4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (4).....	78
4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (5).....	82
4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (6).....	86
4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (7).....	86
4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (8).....	90
4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (9).....	90
4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (10).....	94
5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (1).....	97
5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (2).....	97
5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจของโครงการ.....	99
5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (3).....	103
5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (4).....	106
5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (5).....	106



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

จากกระแสของการกระจายอำนาจที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญอื่น ๆ จะพบว่า การกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นการกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ การกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำให้เกิดขึ้น และการกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (โกวิท พวงงาม, 2554; เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555) ส่วนหนึ่งเพราะสภาพการเมืองไทยขณะนั้นมีลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยอย่างสูงและยังไม่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรง จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูปประเทศจากหลายภาคส่วน แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นจึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญทุกฉบับก่อนหน้านี้ ทั้งการกระจายอำนาจทางการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและการมีอิสระภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐส่วนอื่น 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 กล่าวคือครอบคลุมการกิจและกิจการที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง (อึ้งใน 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 ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

ประเด็นสำคัญที่ต้องย้ำคือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความยุติธรรมของประชาชน 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลัก



ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริย์ธัช แก้วเกาะสบบัว, 2560)

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญเพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาเอกด้านการบริหารกิจการสาธารณะ

แล้ว วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการวิจัย การบริการวิชาการ และการสร้างผลประโยชน์ให้กับหน่วยงาน เครือข่ายในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานมากกว่าหนึ่งทศวรรษ หากนับถึงงานวิจัย/งานสำรวจอื่น ๆ จำนวนมาก วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วม 58 แห่ง จังหวัด มหาสารคาม 1 แห่ง และจังหวัดอุบลราชธานี 60 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2563) ดังนั้น วิทยาลัยการ ปกครองท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาค ประชาสังคมและภาคประชาชน ภายใต้ความเชื่อของคณะที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” พร้อมหวังว่า รายงานสำรวจนี้สามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้ง ใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 คำถามการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปี งบประมาณ 2564) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดย เร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/ กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชน ผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน



1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- (2) งานรับแจ้งเรื่องรื้อร้างทุกซ์
- (3) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- (4) งานจดทะเบียนพาณิชย์

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินโครงการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หรือ นับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563-30 กันยายน พ.ศ. 2564

นอกจากนี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจอย่างน้อย 5 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรม ที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น

2) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

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



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะไล่เรียงหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

2.1.2 ความสำคัญของนวัตกรรม

2.1.3 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

2.1.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

2.1.5 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

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

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

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

รวมถึงมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายกับการกระจายอำนาจ อาทิ เช่น ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542, น. 290) วิทยา เชียงกุล (2543, น. 62) เดโซ สนวนนท์ (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 หรือถูกหักท้วงจากสำนักงานใหญ่

นอกเหนือจากการให้ความหมายการกระจายอำนาจในข้างต้นแล้ว ยังได้มีการจำแนกความหมายของการกระจายอำนาจไว้ตามทฤษฎีดั้งเดิม และแนวคิดทฤษฎีใหม่ (ชำนาญ ยุวบูรณ์, 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

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

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



กลไกของรัฐบาลด้วยตนเอง 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 ประสิทธิผล 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 ซึ่งแตกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมีการที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นนั่นเอง

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

1) การกระจายภารกิจหน้าที่ รัฐได้มอบภารกิจหน้าที่บางประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐ เช่น การจัดการศึกษาบางระดับ การให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

2) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภารกิจหน้าที่ที่รัฐบาลมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจตัดสินใจอิสระในภารกิจหน้าที่นั้นด้วย

3) การกระจายทรัพยากรการบริหาร เมื่อรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่และอำนาจตัดสินใจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมอบทรัพยากรการบริหารด้วยเช่นกัน ได้แก่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีในเขต จำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วย



4) การกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมืองให้แก่ประชาชน เป็นการเปิดมิติให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าลงชื่อเพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป 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 ก็ควรโยกโอนหน้าที่นั้นให้กับเอกชนทำหน้าที่แทน เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าทางการบริหารทรัพยากร เพราะหากรัฐยังให้บริการอยู่ก็จะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะในด้านนั้นมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่ำ ดังนั้น การให้เอกชนเข้ามาทำหน้าที่แทนจึงเป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

3) การกระจายอำนาจภายใต้แนวความคิดเรื่องการแบ่งอำนาจทางการบริหาร (Deconcentration / Administrative decentralization)

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

4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation)

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

5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution)

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



ปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับความตั้งใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1. การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหาร (Administrative devolution) ซึ่งหากจะอธิบายให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้สามารถอธิบายได้ผ่านรูปแบบของ “การปกครองตนเองของท้องถิ่น (local-self-government)” โดยการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ หน่วยงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าได้รับการถ่ายโอนอำนาจทั้งทางการบริหาร 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 พร้อมกับเงินงบประมาณที่ถูกจัดจำแนกโดยยึดตาม



ภารกิจหรือการจัดแบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว การกระจายอำนาจทางการคลังนี้เองยังส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้ที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นเองผ่านมาตรการทางการคลังหรือภาษีประเภทต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจทางการคลังในอีกมิติหนึ่งก็ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของท้องถิ่นผ่านมาตรการและเงื่อนไขทางการคลังรูปแบบต่าง 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 เนื่องจากประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่



ผ่านมิติทางการเมืองท้องถิ่น การถอดถอน และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานของข้าราชการในท้องถิ่น

6) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระการบริหารงานของหน่วยงานส่วนกลางทั้งภาระทางด้านหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ภาระทางการคลัง ภาระทางการบริหาร และภาระทางทรัพยากรบุคคล มิติต่าง ๆ เหล่านี้ การกระจายอำนาจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแบ่งเบาภาระการทำงานของหน่วยงานส่วนกลาง

7) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดแหล่งเรียนรู้ พัฒนา และเสริมสร้างรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากเป็น การกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ด้วยความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจจึงถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

2.1.1.5 ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

สำหรับปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจนั้น สามารถจำแนกพิจารณาออกเป็น 4 ประเด็น (ช่วงศักราช 2539: 26) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

วัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือ เพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณะหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกครองแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและส่วนกลางไม่ทราบปัญหา

หรือไม่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหาร

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

4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่น

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

2.1.2 ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นว่าต้องเป็นสิ่งแรกที่อุบัติขึ้นบนโลก แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่หรือไม่ ความเห็นของบุคคลจึงกลายเป็นตัวตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมิใช่จำเป็นว่าต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล 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) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในด้านสหภาพยุโรป ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแง่ของผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016, Online)

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

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

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

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



4) นวัตกรรมองค์กร (Organization innovation) คือการสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ การปฏิบัติการ ตัวแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการ การตลาดและรูปแบบธุรกิจเป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการ และบริหารองค์กร ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงการบริหารภายในองค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตและการเงินเพื่อสร้างเป็นนวัตกรรมในโครงสร้างการจัดการ, ระบบบริหารทรัพยากร, ระบบการเงิน และระบบค่าตอบแทนลูกจ้าง

5) นวัตกรรมจัดการ (Management innovation) การสร้างนวัตกรรมจัดการนั้นองค์กรจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์กรซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์กรในลักษณะที่เป็นงานประจำกับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

ความสำคัญของนวัตกรรม

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

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

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



ทั้งยังสามารถปรับปรุงสวัสดิการให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อยให้สามารถทำได้ง่ายขึ้น และทำให้เข้าถึงประชากรได้มากขึ้น

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

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 มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่จะแหล่งเรียนรู้เพื่อสร้างศักยภาพและทักษะฝีมือ

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



4) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพโลกาภิวัตน์ ส่งผลสำคัญต่อประโยชน์จากการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่นวัตกรรมจะส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก

4.1) การเปิดตลาดการค้าของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่นำมาซึ่งการแข่งขันในการลงทุนด้านผลิตสินค้า จึงทำให้อำนาจการผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศลดลง การแข่งขันดังกล่าวทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตอย่างมโหฬารด้วยการใช้สมรรถนะของนวัตกรรม

4.2) เปิดโอกาสให้ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง

4.3) การบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศทำให้ขนาดทางเศรษฐกิจขยายมากขึ้นและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4.4) การเปิดเสรีด้านการค้าก่อให้เกิดการสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน นำมาซึ่งการผลิตที่เน้นการได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ สุดท้ายจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างของระบบสวัสดิการระดับประเทศ โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการผลักดันการผลิตสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรม

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

2.1.3 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 หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) การดำเนินงาน (Work Process) และการให้บริการ (Service Delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่ครอบคลุมทั้งการบริการ การบริหาร นวัตกรรมทางความคิด และเชิงนโยบาย โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มีความสอดคล้องกับ "ศาสตร์พระราชา" หรือหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร คือ "เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา" มาเป็นหัวใจของการดำเนินงาน Government innovation lab เพื่อเปิดพื้นที่ให้กับประชาชนและหน่วยงานจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกแบบ สร้างสรรค์ และร่วมทดลองการบริการแบบใหม่ของภาครัฐ

นวัตกรรมของภาครัฐ: ความเป็นผู้ประกอบการ

แม้ว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นแนวคิดจากภาคเอกชน แต่จำนวนงานวิจัยและหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กลับเพิ่มมีมากขึ้นในช่วงสี่สิบปีที่ผ่านมาเท่านั้น (วรรณา ประยุกต์วงศ์, 2561) ที่สำคัญยังมีงานวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการที่ เป็นผู้รวบรวมปัจจัยและทุนมาผลิตสินค้าหรือบริการอย่างสร้างสรรค์/คิดค้นนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจได้นั้น มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ประกอบการในความหมายเดิมด้วย ดังที่ Sarasvathy (2001) ได้ทำวิจัยพฤติกรรมของผู้ประกอบการจำนวนมาก พบว่าผู้ประกอบการเหล่านั้นมีหลักตรรกะการตัดสินใจคล้ายคลึงกัน เป็นหลักตรรกะที่แตกต่างจากหลักตรรกะเดิมที่เรียกว่าหลักตรรกะพยากรณ์ (Predictive Logic) คือการวางเป้าหมายที่ต้องการ และมองหาทรัพยากรที่จะทำให้บรรลุในเป้าหมายดังกล่าว เป็นการมองกระบวนการประกอบการเป็นแบบเชิงเส้นเป็นลักษณะการ

เปลี่ยนแปลงแบบเป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ไว้ ขณะที่ผู้ประกอบการเหล่านั้น ใช้แนวคิดตรงข้ามคือ เป็นลักษณะการคิดถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไปพร้อมกับวิธีการที่ต้องดำเนินการ (Effectual Theory) อาศัยหลักตรรกะสร้างสรรค์กลับคิดพลิกไปอีกด้านคือ วางเป้าหมายจากทรัพยากรที่อยู่ในมือ เขาจะลงมือทำจากสิ่งที่มีอยู่ มากกว่าการรอเวลาให้ได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วค่อยลงมือทำ เป็นการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาและไม่แน่นอน

นวัตกรรมกับท้องถิ่น

ลักษณะแหล่งกำเนิดของนวัตกรรมท้องถิ่นข้างต้น สอดคล้องกับความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ นั่นก็คือ นายกองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนทีมผู้บริหาร การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น ต้องอาศัยความต่อเนื่องของผู้บริหาร ตลอดจนนโยบาย/วิธีการบริหาร นอกจากนี้ยังมีแหล่งกำเนิดนวัตกรรมท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากภาครัฐ ด้วยการใช้แรงจูงใจคืองบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มเติมจากเงินรางวัล ด้วยโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นได้ถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการประกวดการบริหารจัดการที่ดี โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการคิดริเริ่มหรือมีมุมมองที่ต่างไปจากเดิมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดการบริการสาธารณะ หรือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากขึ้น โดยผู้วิจัยบางกลุ่มในฐานะผู้ประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด พบความไม่ลงตัวของการดำเนินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น 9 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตอบสนองความต้องการส่วนตัวผู้นำ จึงมุ่งการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม 2) ลอกเลียน แต่ไม่ปรับใช้ ใช้ตัวแบบสำเร็จรูปในการดำเนินโครงการนวัตกรรมจากการไปศึกษาดูงานจากภายนอก แต่ไม่ปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) มองเล็ก แทนที่จะมองภาพใหญ่ เป็นโครงการที่มีผลกระทบน้อย หรือแสดงได้ไม่ชัดเจน 4) ขาด Impact ในการแก้ปัญหา เป็นโครงการที่ไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้ 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 ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่เรียกว่า กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ที่บริษัทเอกชนเปิดโอกาสให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยพัฒนานวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนสร้างการเติบโตขยายแบบก้าวกระโดดภายในระยะเวลาสองปี (O’Byrne & Others, 2014, p. 56) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวเป็นประเด็นสำคัญต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับผลผลิต คือสามารถดำเนินงานตามตัวชี้วัดและสอดคล้องกับคุณลักษณะชุมชนที่พึงประสงค์ 8 มิติ และระดับผลลัพธ์ คือ นวัตกรรมจากรูปแบบกิจกรรม/โครงการ และการดำเนินงาน

2.1.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

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

ในความเป็นจริงแล้ว โลกการบริหารสมัยใหม่ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่รองรับภารกิจการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองและมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการสาธารณะ Game and Wilson (2011) ชี้ว่าภารกิจสำคัญของรัฐบาลท้องถิ่นมีอย่างน้อย 6 ประการคือ 1.การเสริมสร้างชุมชน (building community) 2.การถนอมรักษาชุมชน (caring for community) 3.การให้การศึกษาแก่ชุมชน (educating community) 4.การสร้างความบันเทิงให้แก่ชุมชน (entertaining community) 5.การปกป้องรักษาชุมชน (protecting community) 6.การสนับสนุนชุมชน (supporting community)

community) ขณะที่ทั้ง Lewis and Catron (1996) ย้ำว่า การบริการสาธารณะเป็นความไว้วางใจสาธารณะ (public trust) ความไว้วางใจในที่นี้ นอกจากโยงไปถึงการทำหน้าที่ของตนเองอย่างจริงจังและซื่อสัตย์ เพื่อสนับสนุนในเรื่องของผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ความไว้วางใจยังเกี่ยวข้องกับภาษีของพลเมือง เพราะงบประมาณที่ใช้บริหารสาธารณะต่างมาจากเงินของพลเมืองทั้งสิ้น ส่วน Thompson (1985) ซึ่งเพิ่มเติมว่า นอกจากเรื่องภาษีที่มาจากพลเมืองแล้ว การบริหารที่ควรเน้นแนวคิดกระจายอำนาจ เนื่องจาก ประการแรก การบริหารต่าง ๆ และนโยบายสาธารณะสามารถที่จะไปกระทบความกินดีอยู่ดีประชาชนได้ ไม่จำกัดว่าเป็นนโยบายใด และประการต่อมา เมื่อส่งผลกระทบต่อการกินดีอยู่ดีประชาชน การบริหารที่เป็นธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะ แทนที่จะดูแลผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม แต่ควรต้องดูแลผลประโยชน์สาธารณะให้ทั่วถึงและต้องได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงจากสาธารณะจึงจะถือได้ว่าเป็นการบริหารที่ดี

ในส่วนของสังคมไทยนั้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ระบุภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

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

กรุงเทพมหานคร (ตามมาตรา 16 และ 17)	
เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา (ตามมาตรา 16)	องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ตามมาตรา 17)
มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก	มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่
1. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณูปการ 6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ 7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน	1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น



8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว 9. การจัดการศึกษา 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13. การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14. การส่งเสริมกีฬา 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย	5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6. การจัดการศึกษา 7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม 10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม 11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม 12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ 13. การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ 14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว 15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ 16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง 18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น 19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ 21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร 22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด



25. การผังเมือง	24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ของ
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและ
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ	กิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วน
28. การควบคุมอาคาร	ท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การ
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	บริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและ	คณะกรรมการประกาศกำหนด
สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัย	25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กร
ในชีวิตและทรัพย์สิน	ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชน	26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงาน
ในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ	ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วน
กำหนด	ท้องถิ่นอื่น
	27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
	เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
	28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ใน
	พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น
	อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
	29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนใน
	ท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1.5 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

หากพิจารณาความหมายและองค์ประกอบของคำว่า “โครงการ” ซึ่งหมายถึง แผนงานที่ประกอบด้วย กิจกรรมหลายกิจกรรม ที่ระบุรายละเอียดชัดเจน อาทิ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ วิธีการ หรือขั้นตอน ในการดำเนินงาน งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ การระบุไว้ ชัดเจนย่อมจะทำให้สามารถนำโครงการไปปฏิบัติได้ง่าย และติดตามกำกับดูแล ตลอดจนประเมินผลโครงการได้ ง่าย (สมพิศ สุขแสน, 2547) โดยองค์ประกอบที่ดีของโครงการโดยทั่วไปประกอบด้วย 1) ความสามารถในการ แก้ไขปัญหาขององค์การหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ 3) รายละเอียดของโครงการต้อง เกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน 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/พัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ 2) เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงในแผนของโครงการ 3) เพื่อเตรียมตัวนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ ไม่ว่าจะเป็น รายงานระหว่าง การดำเนินโครงการหรือรายงานหลังจากที่โครงการเสร็จสิ้นลงแล้ว 4) เพื่อชี้แจงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่มีต่อโครงการ 5) เพื่อการวางแผนในการพัฒนาให้โครงการเกิดความยั่งยืน 6) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรายรอบและปัจจัยต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานของโครงการ 7) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับประชากรกลุ่มเป้าหมายของโครงการ 8) เพื่อนำเสนอถึงสิ่งดีงามและคุณค่าของโครงการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและต่อภาคสาธารณะ 9) เพื่อวางแผนและขบคิดถึงโครงการอื่น ๆ ต่อไป 10) เพื่อเปรียบเทียบโครงการต่าง ๆ อันนำไปสู่การวางแผนในอนาคต และ 11) เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์สำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ในภายภาคหน้า (Zarinpoush, 2006)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ยกฐานะจากสุขาภิบาลบ้านไผ่ เป็นเทศบาลตำบลบ้านไผ่ เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2524 และในปัจจุบันยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ.2548 โดยที่ขณะนั้น สุขาภิบาลบ้านไผ่ได้เจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง การศึกษา และจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้น การดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชากรที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนมีความพร้อมที่จะยกฐานะสุขาภิบาลของตนขึ้นเป็น “เทศบาล” เนื่องจากมีศักยภาพด้านต่าง ๆ ขึ้น ประกอบกับสุขาภิบาลบ้านไผ่มีรายได้สูงพอที่จะดำเนินการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลได้

ดังนั้น อำเภอบ้านไผ่ โดยนายฮึกหาญ โทมรศักดิ์ นายอำเภอบ้านไผ่ ในขณะนั้นได้ดำเนินการรวบรวม ข้อมูลมติความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเห็นชอบจากสภาจังหวัดขอนแก่นแล้ว รายงานเสนอ กระทรวงมหาดไทยถึงความพร้อมที่จะยกฐานะสุขาภิบาลอำเภอบ้านไผ่ขึ้นเป็นเทศบาล ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2524 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะสุขาภิบาลอำเภอบ้านไผ่ และจัดเป็น “เทศบาลตำบล บ้านไผ่” อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 98 ตอนที่ 101 ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2524 และเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ.2548 ได้ยกฐานะจากเทศบาลตำบลเป็น เทศบาลเมือง โดยอาศัย อำนาจตามความใน มาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบภายในเขตเทศบาลรวม 16.20 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ แต่ก่อนได้อาศัยหอประชุมอำเภอลำเลียดเป็นอาคารสำนักงานเทศบาล ซึ่งมีนาย เจริญ ดีบุญมี ณ ชุมแพ (นายอำเภอบ้านไผ่ขณะนั้นเป็นนายกเทศมนตรีคนแรก ต่อมาเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2529 เทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้ดำเนินการวางศิลาฤกษ์ก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านไผ่หลังใหม่ โดย นายบุญช่วย ศรีสารคาม ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น บนพื้นที่ดินเนื้อที่ 10 ไร่ - งาน 35 ตารางวา ถนนเจนจบทิศ ห่างจากที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ ไปทางทิศเหนือประมาณ 1 กิโลเมตร ซึ่งได้ใช้เป็นสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จนถึงปัจจุบัน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งอยู่ที่ค่าพิกัดระบบ UTM ประมาณ 253,000 ถึง 262,000 ตะวันออก ค่าพิกัดประมาณ 1,773,000 ถึง 1,780,000 ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่

จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่เขตเทศบาล 16.20 ตารางกิโลเมตร มีระยะทางห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 408 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 44 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ตั้งอยู่บริเวณแอ่งโคราช มีลักษณะเป็นที่ราบลูกฟูก เอียงลาดจากบริเวณเทือกเขาและที่สูงทางด้านทิศตะวันตกและด้านทิศใต้ นอกจากนี้ยังมีแนวเทือกเขาภูพานล้อมรอบทางด้านทิศตะวันออกและด้านทิศเหนือ จึงทำให้พื้นที่ตรงกลางเป็นแอ่งต่ำระบายน้ำไม่ดี มีแม่น้ำชีไหลผ่านเป็นลำน้ำแบ่งเขตระหว่างอำเภอบ้านไผ่ และอำเภอนบพ เป็นที่ราบสูงโดยสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 150–300 เมตร แผ่นดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ พืชพันธุ์ธรรมชาติโดยทั่วไปมีลักษณะเป็น พุ่มหญ้าและป่าโปร่งแบบป่าไม้ผลัดใบ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีลักษณะภูมิอากาศ แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาล

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ไปจนถึงเดือนพฤษภาคม ภูมิอากาศแห้งแล้งมาก โดยเฉพาะเดือน เมษายน มีอุณหภูมิสูงเฉลี่ย 29.9 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคม หรือต้นเดือนมิถุนายน ไปสิ้นสุดเดือนตุลาคม ฝนที่ตกมากในพื้นที่นี้ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากพายุดีเปรสชัน ซึ่งเคลื่อนมาจากทะเลจีนใต้ทางอ่าวตังเกี๋ยผ่านเวียดนามเข้ามาในภาคอีสาน ฝนตกมากที่สุดในเดือนกันยายน

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนตุลาคม ไปสิ้นสุดเดือนกุมภาพันธ์ โดยอุณหภูมิเฉลี่ยของเดือนที่หนาวมากที่สุด คือเดือนธันวาคม เฉลี่ย 22.6 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ดิน ลักษณะดินส่วนใหญ่ในเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จะเป็นดินร่วนปนทราย ซึ่งเกิดจากการสลายตัวของหินต้นกำเนิด แต่มีบางส่วนโดยเฉพาะบริเวณที่ลุ่มริมน้ำเป็นดินเหนียว บริเวณที่เป็นดินทรายหรือดินร่วนปนทรายจะมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ แต่ในบริเวณที่เป็นดินเนื้อละเอียดจะมีความอุดมสมบูรณ์สูง

การใช้ประโยชน์ที่ดิน เทศบาลเมืองบ้านไผ่มีลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่เพื่อการเกษตร ถึงร้อยละ 48.24 หรือเป็นพื้นที่ 8.49 ตารางกิโลเมตร เป็นที่นา การใช้ประโยชน์ที่ดินในระดับรองลงมาคือเป็นที่

ว่างที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ถึงร้อยละ 20.11 หรือเป็นพื้นที่ 3.54 ตารางกิโลเมตร ส่วนรายละเอียดอื่นๆ สามารถดูได้จากตารางแสดงการใช้ประโยชน์ที่ดินดังรายละเอียดด้านล่าง

ลำดับ	ประเภท	ตร.กม.	ร้อยละ
1	นา	8.49	48.24
2	ที่ว่าง	3.54	20.11
3	ป่าละเมาะ	1.73	9.83
4	พื้นที่ถนน	0.95	5.40
5	ไร่	0.18	1.02
6	สวน	0.16	0.91
7	พื้นที่อาคารและสิ่งปลูกสร้าง	1.40	7.95
8	พื้นที่แหล่งน้ำ	1.15	6.53
รวม		17.60	100.00

ที่มา: ผลจากการสำรวจเพื่อจัดทำโครงการระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ พ.ศ.2546

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำ ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้แก่ หนองน้ำและบึงธรรมชาติ เป็นลำน้ำขนาดเล็กมีน้ำไหลตลอดฤดูกาล ได้แก่ ลำห้วยทราย ความยาวประมาณ 2 กิโลเมตร ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองไปตามถนนแจ้งสนิททางด้านตะวันออกเฉียงเหนือ และลำห้วยจิก ซึ่งเป็นลำห้วยที่แยกมาจากแม่น้ำชี ไหลผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์เพื่อการเกษตรครอบคลุมพื้นที่ 1,100 ไร่ ส่วนแก่งละว้าตั้งอยู่ในเขตตำบลโคกสำราญ อยู่ห่างตัวอำเภอบ้านไผ่ ไปตามถนนมิตรภาพทางไปจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 10 กิโลเมตร และแยกไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนืออีก 7 กิโลเมตร การประปาบ้านไผ่อาศัยน้ำที่แก่งละว้านี้เป็นแหล่งน้ำดื่ม เพื่อผลิตน้ำประปาให้กับชุมชนบ้านไผ่ได้ตลอดปี

นอกจากลำห้วยทรายและลำห้วยจิกแล้วในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ยังมีแหล่งน้ำสาธารณะประเภท ห้วย หนอง บึง แหล่งเป็นแหล่งกักเก็บน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค ที่สำคัญได้แก่

-ลำห้วยยางและลำห้วยน้อย ไหลมารวมกันเป็นลำห้วยจิกจากด้านทิศใต้ของเทศบาล มีความยาวในเขตเทศบาลประมาณ 0.7 กิโลเมตร

-หนองจั่วตั้งอยู่บริเวณหลังวัดป่าสุมนามัย มีพื้นที่ประมาณ 20 ไร่ โดยคิดเป็นพื้นที่เก็บกักน้ำประมาณ 52,800 ลูกบาศก์เมตร

-สระสวรรค์ ตั้งอยู่บริเวณบ้านเก็ง มีพื้นที่ประมาณ 5 ไร่ หรือคิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 5,928 ลูกบาศก์เมตร

-หนองลุมพุก ตั้งอยู่ที่บ้านหนองลุมพุก มีพื้นที่ประมาณ 5 ไร่

-สระน้ำที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ มีพื้นที่ประมาณ 2 งาน

-สระคึกฤทธิ์ มีพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 3,200 ลูกบาศก์เมตร

แหล่งน้ำชลประทาน ที่สำคัญที่อยู่พื้นที่ใกล้เคียงเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ คือ

1) อ่างเก็บน้ำห้วยทราย ตั้งอยู่ที่ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์ในการเกษตรและการประปา จุน้ำได้ 2,335,440 ลูกบาศก์เมตร มีคลองส่งน้ำสายใหญ่ฝั่งสายยาว 3,300 เมตร คลองซอย ฝั่งขวยยาว 1,250 เมตร

2) แก่งละว้า ตั้งอยู่ที่ตำบลโคกสำราญ อำเภอบ้านแฮด ใช้ประโยชน์ในการประปา จุน้ำได้ 37,033,000 ลูกบาศก์เมตร อยู่ห่างจากตัวอำเภอบ้านไผ่ ไปตามถนนมิตรภาพทางไปจังหวัดขอนแก่นประมาณ 12 กิโลเมตร และแยกจากถนนมิตรภาพไปทางทิศตะวันตกอีก 7 กิโลเมตร ไม่มีคลองส่งน้ำ

3) ฝายหนองหน้าวัว จุน้ำได้ 1,391,360 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์ในการเกษตร ปัจจุบันไม่มีคลองส่งน้ำ

เนื่องจากมีแหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์ บริเวณโดยรอบของเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จึงเหมาะสำหรับที่จะทำไร่นา ซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ภายในเขตเทศบาล และเป็นที่ตั้งของอาคารพาณิชย์ บ้านเรือนและโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กขึ้นหลายแห่ง เช่น โรงงานมันสำปะหลัง คลังสินค้าเพื่อการเกษตร โรงงานยาสูบ เป็นต้น



2. ด้านการเมือง การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ซึ่งเป็นที่ตั้งของเทศบาลเมืองบ้านไผ่มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลในเมืองและตำบลบ้านไผ่
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลในเมืองและตำบลหัวหนอง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลในเมืองและตำบลหนองน้ำใส
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลหัวหนองและตำบลบ้านไผ่

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประกอบขึ้นด้วยพื้นที่ในเขตการปกครองของตำบล 3 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลในเมือง ตำบลบ้านไผ่และตำบลแคนเหนือ มีพื้นที่ในเขตเทศบาล ตำบลในเมืองมีพื้นที่ 8.20 ตารางกิโลเมตร หรือร้อยละ 46.59 ตำบลบ้านไผ่ มีพื้นที่ 8.20 ตารางกิโลเมตร หรือร้อยละ 46.59 และตำบลแคนเหนือ มีพื้นที่ 1.20 ตารางกิโลเมตร หรือร้อยละ 6.82 ของพื้นที่ทั้งหมด

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้แบ่งแยกชุมชนจากเดิม 26 ชุมชน ออกเป็น 39 ชุมชนเมื่อปี พ.ศ.2558 เพื่อให้ความเหมาะสมในด้านการให้บริการข่าวสาร การดูแล เป็นไปอย่างทั่วถึงแก่ประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประกอบด้วยชุมชนต่าง ๆ จำนวน 39 ชุมชน แบ่งออกเป็น 3 เขต ดังนี้

ลำดับ	ชื่อชุมชน	เขตการเลือกตั้ง
1	ประปาบ้านไผ่	เขต 1
2	อยู่เย็นเป็นสุข	เขต 1
3	ตลาด 1,2,3	เขต 1
4	ส่วนราชการ	เขต 1
5	แก้วทรายนี้	เขต 1



6	อุดรนคร	เขต 1
7	หนองลุมพุก	เขต 1
8	ศรีหมอนพัฒนา	เขต 1
9	เจนจบทิศ	เขต 1
10	ยี่งอง	เขต 1
11	จัดสรร	เขต 1
12	คลองชลประทาน	เขต 2
13	ห้วยทราย	เขต 2
14	พระธรรมสาร	เขต 2
15	บขส.	เขต 2
16	ศาลเจ้า	เขต 2
17	ศาลเจ้า 2	เขต 2
18	โนนสว่าง	เขต 2
19	สมหวังสังวาลย์	เขต 2
20	สมหวังสังวาลย์ 2	เขต 2
21	สมประสงค์พัฒนา	เขต 2
22	หลักสี่	เขต 2
23	ประเสริฐแก้ว	เขต 2
24	โนนสะอาด	เขต 2



25	หนองแคน	เขต 2
26	หมู่ 1 พัฒนา	เขต 2
27	สุมนามัย	เขต 3
28	ชนมจีน 2000	เขต 3
29	มิตรภาพซอย 4 พัฒนา	เขต 3
30	บ้านไผ่เก่า	เขต 3
31	บ้านไผ่พัฒนา	เขต 3
32	บ้านข้าพัฒนา	เขต 3
33	ศรีบุญเรือง	เขต 3
34	โพธิ์สวรรค์	เขต 3
35	กกแดง	เขต 3
36	แสงทองประชาสรรค์	เขต 3
37	โนนสวรรค์	เขต 3
38	หมู่สี่พัฒนา	เขต 3
39	ปอปิด	เขต 3



2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาล เป็นการจัดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยให้ราษฎรในท้องถิ่นเลือกตั้งคณะบุคคลในท้องถิ่นขึ้นมาคณะหนึ่งตามกฎหมายเพื่อเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นคือ สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.)

องค์กรเทศบาล ประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสภาเทศบาล

คณะผู้บริหาร เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ซึ่งปัจจุบันไม่มีผู้บริหาร ที่ดำรงตำแหน่งทางการเมือง โดยมี ว่าที่ร้อยเอกวัทธิกร ทรงยศวัฒนา ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่

สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนสมาชิก 18 คน โดยแบ่งเป็น 3 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน สมาชิกสภาเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประกอบด้วย (ข้อมูล ณ 1 กรกฎาคม 2564)

ลำดับ	ชื่อ -สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
1	นายภาณุมาศ หล้ามณี	ประธานสภาเทศบาล	084-0302480
2	นายเจษฎากร บัวแสง	รองประธานสภาเทศบาล	084-4055596
3	นายธวัชพร อภิโชติติลล	สมาชิกสภาเทศบาล 1	061-9260999
4	นายนิวัฒน์ ปลั่งศิริ	สมาชิกสภาเทศบาล 1	080-4405511
5	ร.ต.อ.ประดิษฐ์ ใจตรง	สมาชิกสภาเทศบาล 1	081-3912420
6	นายชานล ธนระพีโชติ	สมาชิกสภาเทศบาล 1	080-4108885
7	นายละอ อบุญส่ง	สมาชิกสภาเทศบาล 1	088-3130454
8	นางสาวสมมาศ สันคำ	สมาชิกสภาเทศบาล 1	093-3245007
9	นายจirnันท์ เกียรติชัยพัฒน์	สมาชิกสภาเทศบาล 2	081-5455153



10	นายพงษ์ดนัย ไผ่เบญจพร	สมาชิกสภาเทศบาล 2	088-5626398
11	นายสนธิ ชัดไธสง	สมาชิกสภาเทศบาล 2	084-5124853
12	นายประเสริฐ เอรารวัน	สมาชิกสภาเทศบาล 2	081-5448369
13	นายเกษม ขวฤทธิ	สมาชิกสภาเทศบาล 2	089-4228875
14	นางจงจิต แซ่เหี้ย	สมาชิกสภาเทศบาล 3	081-9748321
15	นายบุญเหลือ เรืองลือ	สมาชิกสภาเทศบาล 3	088-3034005
16	นายพนพล พลภูเขียว	สมาชิกสภาเทศบาล 3	098-6549631
17	นายประสิทธิ์ สันคำ	สมาชิกสภาเทศบาล 3	094-9141889
18	นายไสว มัชฌิมา	สมาชิกสภาเทศบาล 3	081-2617465

ข้าราชการประจำ เทศบาลเมืองบ้านไผ่มีการแบ่งส่วนราชการบริหารงานของเทศบาลดังนี้ 1. สำนักปลัดเทศบาล 2. กองวิชาการและแผนงาน 3. กองคลัง 4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5. กองการศึกษา 6. กองช่าง 7. กองสวัสดิการสังคม 8. สถานธนานุบาล

มีอัตรากำลังทั้งหมด 252 คน แยกเป็นพนักงานเทศบาล 70 คน ลูกจ้างประจำ 34 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 45 คน พนักงานจ้างทั่วไป 40 คน พนักงานครูเทศบาล 47 คน ครูผู้ดูแลเด็ก 11 คน และเจ้าหน้าที่สถานธนานุบาล 5 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564)



3.ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตาราง 2.2 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (N)		
		ชาย	หญิง	รวม
0	ไม่กำหนดชุมชน	102	77	179
1	สุมนามัย	350	293	643
2	คลองชลประทาน	238	294	532
3	ห้วยทราย	156	147	303
4	บ้านไผ่เก่า	443	461	904
5	กกแดง	375	361	736
6	ตลาด 1,2,3	670	701	1,371
7	หลักสี่	231	280	511
8	โนนสวรรค์	321	414	735
9	คุ้มจัดสรร	649	760	1,409
10	พระธรรมสาร	163	177	340
11	แสงทองประชาสรรค์	392	422	814
12	บ้านป่าพัฒนา	242	276	518
13	ขนมจีน 2000	462	496	958
14	ซอยยิ่งยง	426	460	886
15	ศาลเจ้า	723	755	1,478
16	สมประสงค์พัฒนา	274	329	603
17	สมหวังสังวาลย์	253	287	540
18	โนนสว่าง	469	498	967
19	ศรีหมอนพัฒนา	275	299	574
20	โนนสะอาด (ป่าพรวัว)	335	362	697
21	ประปาบ้านไผ่	627	748	1,375
22	หมู่สี่พัฒนา	456	491	947



23	หนองลูมพุก	650	747	1,397
24	ส่วนราชการ	275	212	487
25	โพธิ์สวรรค์	438	441	879
26	ปอปิด	279	318	597
27	อยู่เย็นเป็นสุข	116	130	246
28	แก้วธานี	171	189	360
29	อุดรนคร	156	174	330
30	เจนจบทิศ	275	299	574
31	บขส.	254	261	515
32	ศาลเจ้า 2	144	155	299
33	สมหวังสังวาลย์2	146	151	297
34	ประเสริฐแก้ว	244	234	478
35	หนองแคน	92	89	181
36	หมู่ 1 พัฒนา	438	499	937
37	มิตรภาพ ซอย 4 พัฒนา	174	186	360
38	บ้านไผ่พัฒนา	357	372	729
39	ศรีบุญเรือง	344	369	713
รวม		13,185	14,214	27,399

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	เพศ		รวม
	ชาย(คน)	หญิง (คน)	(คน)
แรกเกิด – อายุ 10 ปี	1,282	1,280	2,562
อายุ 11 ปี – 20 ปี	1,508	1,393	2,901
อายุ 21 ปี – 30 ปี	1,733	1,762	3,495



อายุ 31 ปี – 40 ปี	1,849	1,787	3,636
อายุ 41 ปี – 50 ปี	2,059	2,222	4,281
อายุ 51 ปี – 60 ปี	2,051	2,396	4,447
อายุ 61 ปี – 70 ปี	1,388	1,820	3,208
อายุ 71 ปี ขึ้นไป	1,416	1,734	3,150
รวม	13,286	14,394	27,680

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาล จำนวน 1 แห่ง จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 จำนวน 8 แห่ง โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 4 แห่ง และโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น เขต 25 จำนวน 1 แห่ง สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

-โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จำนวน 2 แห่ง

1. โรงเรียนเทศบาลบ้านไผ่
2. โรงเรียนเทศบาล 2 อนุบาลสาธิต เทศบาลเมืองบ้านไผ่

-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จำนวน 3 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 (บ้านเกิ้ง)
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 (โนนสว่าง)

-โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 จำนวน 8 แห่ง

1. โรงเรียนบ้านไผ่ประถมศึกษา
2. โรงเรียนบ้านหนองลุมพุก
3. โรงเรียนจตุรมิตรบ้านไผ่
4. โรงเรียนประเสริฐแก้วอุทิศ
5. โรงเรียนบ้านไผ่แสงทองประชาสรรค์
6. โรงเรียนวัดจันทร์ประสิทธิ์
7. โรงเรียนชุมชนบ้านไผ่ยิ่งยงอุทิศ
8. โรงเรียนบ้านเกิ้ง

-โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 4 แห่ง

1. โรงเรียนพระกุมารเยซูบ้านไผ่
2. โรงเรียนมหาไถ่ศึกษาบ้านไผ่
3. โรงเรียนกรรณศึกษา
4. โรงเรียนเอี่ยมไพศาล

- โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น เขต 25

จำนวน 1 แห่ง คือโรงเรียนบ้านไผ่

- สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 2 แห่ง

1. วิทยาลัยการอาชีพบ้านไผ่
2. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น

สำหรับเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการจัดการศึกษา โดยจัดตั้งโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดเทศบาล จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนเทศบาลบ้านไผ่ ตั้งอยู่ชุมชนบ้านไผ่เก่า ตำบลบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปัจจุบันมีนักเรียน จำนวนทั้งสิ้น 554 คน



2. โรงเรียนเทศบาล 2 อนุบาลสาธิต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ตั้งอยู่ ชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงประถมศึกษาปีที่ 6 ปัจจุบันมีนักเรียน จำนวนทั้งสิ้น 456 คน

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 (บ้านเก็ง) ตั้งอยู่ ชุมชนบ้านเก็ง ตำบลบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีเด็กเล็กอายุตั้งแต่ 2 ขวบถึง 3 ขวบ 11 เดือน ปัจจุบันมีจำนวนเด็กเล็ก จำนวนทั้งสิ้น 50 คน

4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 ตั้งอยู่ ชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นมีเด็กเล็กอายุตั้งแต่ 2 ขวบ ถึง 3 ขวบ 11 เดือน ปัจจุบันมีจำนวนเด็กเล็ก จำนวนทั้งสิ้น 73 คน

5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 (โนนสว่าง) ตั้งอยู่ ชุมชนโนนสว่าง ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นมีเด็กเล็กอายุตั้งแต่ 2 ขวบถึง 3 ขวบ 11 เดือน ปัจจุบันมีจำนวนเด็กเล็กจำนวนทั้งสิ้น 45 คน

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ยังได้ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ โดยจัดให้มีการเรียนรู้จากห้องสมุดเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ตั้งอยู่ในบริเวณที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

นอกจากนี้ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการให้ความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านวิชาการ เช่น การส่งนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการระดับเทศบาล ระดับภาค และระดับประเทศ และการ ทำบันทึกข้อตกลง (MOU) เพื่อร่วมมือและ แลกเปลี่ยนทางวิชาการกับสถาบันทางการศึกษาต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันขงจื้อ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยการอาชีพบ้านไผ่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัดขอนแก่น โรงเรียนบ้านไผ่ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต2 และสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากรการปรับสภาพสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้แก่นักเรียนและประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่

4.2 สาธารณสุข

การบริการด้านการสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการให้บริการหลายด้าน เพื่อเป็นการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมทุก ๆ ด้าน ตามมาตรฐานของหน่วยบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการประชาชน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ คือ

1. เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ให้บริการด้านการสาธารณสุข โดยเปิดศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ณ อาคารตลาดสดเทศบาล 4 (เดิม) เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2558 ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพครบวงจรทั้งทันตกรรมและการแพทย์แผนไทย

ภายใต้ความร่วมมือกับโรงพยาบาลบ้านไผ่ เป็นสถานที่บริการที่ให้บริการประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับแจกจ่ายยาสามัญประจำบ้านและยาสำหรับการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ส่งเสริม พร้อมกับแนะนำการวางแผนครอบครัว การคุมกำเนิดและจ่ายยาเม็ดคุมกำเนิด แจกถุงยางอนามัย การฉีดวัคซีนป้องกันโรค และการควบคุมสัตว์ที่เป็นพาหนะนำโรคมานสู่คนเช่น สุนัขบ้า หนู แมลงสาบ ยุง เป็นต้น

2. ให้บริการหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS กู้ชีพ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ โดยเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2558 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีอาสาสมัครฉุกเฉินการแพทย์ จำนวน 9 คน หน่วย EMS ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ทำงานกับ EMS โรงพยาบาลบ้านไผ่ และกู้ชีพของมูลนิธิกุ้ยบ้านไผ่ ที่ได้มาตรฐานทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ในการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน และผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง ส่งต่อไปรับการรักษาพยาบาลยังสถานพยาบาลอย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ให้บริการเป็นที่ประทับใจ มีความรวดเร็ว และเสมอภาค

3. สร้างกลุ่มชมรมต่าง ๆ เพื่อเป็นเครือข่ายในการดูแลสุขภาพของกลุ่มชมรมต่าง ๆ

4. จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ แก่ประชาชนผู้นำชุมชน / อสม. และร้านค้าต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน

5. สร้างกลุ่มอาสาพัฒนาเมืองบ้านไผ่ เช่น อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ อาสาสมัครดูแลผู้พิการ

6. สนับสนุนและเพิ่มศักยภาพการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยการพัฒนาองค์ความรู้ สร้างแรงจูงใจ สนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการดูแลสุขภาพเพิ่มขึ้น สนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

7. ออกหน่วยบริการรับซื้อน้ำมันทอดซ้ำ ให้ความรู้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการแจกแผ่นพับเกี่ยวกับพิษภัยของน้ำมันทอดซ้ำ

8. ออกตรวจเฝ้าระวังการใช้ น้ำมันทอดซ้ำในร้านอาหารพร้อมทั้งให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในเรื่องพิษของการใช้น้ำมันทอดซ้ำ

9. พัฒนาระบบรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ลดจำนวนเที่ยวในการขนถ่าย สร้างมูลค่าในการนำขยะมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สร้างแรงจูงใจและความตระหนักในหน้าที่ของประชาชนในการมีส่วนร่วมการดูแลสุขภาพความสะอาดบ้านและชุมชน การชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย รวมถึงการปรับปรุงงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในชุมชน

10. วางระบบและพัฒนาระบบการรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพให้ครอบคลุมพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีการลดจำนวนเที่ยวการเก็บขนขยะมูลฝอย แต่มีประสิทธิภาพการเก็บขน



ขยะมูลฝอยให้ครอบคลุมพื้นที่โดยใช้หลักการ 3Rs ในการจัดการขยะตั้งแต่ต้นทางในชุมชน ทำให้ปริมาณขยะที่จะไปกำจัดลดลงรวมทั้งมีการนำขยะกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่

เทศบาลเมืองบ้านไผ่รวม 39 ชุมชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนารักษาความสะอาดและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ในชุมชนให้น่าอยู่ น่าอาศัย มีความปลอดภัยและมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียมการเก็บขนขยะมูลฝอย รวมทั้งมีการปรับปรุงด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น การควบคุมโรคใช้เลือดออก โดยการพ่นสารเคมีกำจัดยุงลาย การแจกทรายอะเบทกำจัดลูกน้ำ การพัฒนาความสะอาดภายในชุมชน

ส่งเสริม/สนับสนุน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมและรักษาความสะอาดภายในชุมชน รวมถึงจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยด้วยตนเอง ตามโครงการสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมและเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน เพื่อเพิ่มความครอบคลุมในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและเพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่น

11. พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนโครงการตลาดสดน้ำซ้อย ร้านอาหารปลอดภัย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพของประชาชนและสุขภาวะที่ดี โดยการออกตรวจประเมินด้านสุขลักษณะของตลาดตามเกณฑ์ ตลาดสดน้ำซ้อยพร้อมเก็บตัวอย่างอาหารเพื่อตรวจสอบหาสารปนเปื้อน ออกสำรวจและตรวจประเมินร้านอาหารประจำปี พร้อมทั้งจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการร้านอาหาร และดำเนินการจัดทำคู่มือประกอบการร้านอาหารเทศบาลเมืองบ้านไผ่

4.3 อาชญากรรม

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสความเจริญของสังคมโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งในแง่เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งที่ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ การเกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม ปัญหาวัตถุนิยม จนนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมแย่งชิงเพื่อความอยู่รอด ซึ่งการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมดังกล่าวที่ผ่านมาถือเป็นหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องดำเนินการเพียงหน่วยงานเดียว และเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบภารกิจดังกล่าวตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้เป็นภาระที่รับมากเกินกว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอยู่จำนวนค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับอัตรากำลังตำรวจทั่วประเทศมีจำนวนราว 2.5 แสนคนต่อจำนวนประชากรทั่วประเทศประมาณ 65 ล้านคน ทำให้การสอดส่องดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่สามารถทำได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ไม่อาจครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่หรือสามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ดังนั้น ความร่วมมือร่วมใจของประชาชนที่จะเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอาชญากรรมจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่สุด ที่เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจและจะต้องเรียนรู้ถึงสภาพของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นเกิดอะไรขึ้นในสังคมเมืองสังคมชนบท เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาที่

โดยดำเนินงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์อย่างเป็นระบบในทุกพื้นที่ เปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติที่ทำงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นภารกิจและหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องต่อสู้และแก้ไขปัญญกับสภาวะปัญหาตามลำพังแต่ฝ่ายเดียว ต้องให้ ทุกฝ่ายตระหนักว่าตำรวจนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของสังคม เมื่ออาชญากรรมเป็นปัญหาและเป็นภัยต่อสังคม การป้องกันอาชญากรรมจึงต้องเป็นความรับผิดชอบร่วมมือกันทุกฝ่ายในสังคม ประชาชนจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมความสำเร็จในทางปฏิบัติจะบังเกิดขึ้นได้ จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอันดับแรกและต้องมีพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่นศรัทธาเข้าใจซึ่งกันและกันร่วมมือกันตลอดไป

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนรวมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ สำนักปลัดเทศบาลได้ทำโครงการให้เจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ร่วมกับสถานีตำรวจภูธรบ้านไผ่ออกตรวจความสงบเรียบร้อยและอาชญากรรมในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ผลปรากฏว่าปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ไม่เกิดขึ้นเลย

4.4 ยาเสพติด

เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบัน สังคมไทยประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย อาทิเช่น ปัญหาการก่อการร้ายในบริเวณ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัญหาอุทกภัย ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด ฯลฯ โดยเฉพาะปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดนั้น นับได้ว่ามีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น และเป็นปัญหาระดับชาติเป็นนโยบายของรัฐบาลที่เร่งด่วนให้ภาครัฐและประชาชนร่วมกันแก้ไข ซึ่งในขณะนี้แม้กระทั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานทุกภาคส่วน จะได้พยายามเร่งระดมสรรพกำลังและทรัพยากรด้านต่าง ๆ ในการดำเนินการป้องกันปราบปรามอย่างจริงจังและต่อเนื่อง แต่ก็ปรากฏได้ว่าความพยายามดังกล่าวได้ผลเพียงในระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากการปฏิบัติมีข้อจำกัดหลายประการโดยเฉพาะในเขตชุมชนเมืองและชุมชนหนาแน่น รวมทั้งพื้นที่ที่มีสถานบริการและมั่วสุมต่าง ๆ เช่น ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต และสถานที่ลับตาผู้คน ฯลฯ ประชากรกลุ่มเสี่ยงยังคงเป็นเยาวชนทั้งในและนอกสถานศึกษา ตลอดจนผู้ใช้แรงงาน และผู้ว่างงาน อีกทั้งผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดรายใหม่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทั้งผู้ค้าและผู้เสพ

จากปัญหายาเสพติดที่ทวีความรุนแรงและใกล้ตัวเราในขณะนี้ เป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมกันเพื่อขจัดมหันตภัยร้ายนี้ให้หมดสิ้นไป หรือบรรเทาเบาบางลง เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ตั้งงบประมาณเพื่อให้การอุดหนุนงบประมาณทั้งจังหวัดขอนแก่น อำเภอบ้านไผ่ และสถานีตำรวจภูธรบ้านไผ่ เพื่อให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการดำเนินโครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดขึ้น โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อการรณรงค์ให้กับเด็กและเยาวชน ประชาชน ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมืองบ้านไผ่ พร้อมทั้งให้นักเรียนจัดกิจกรรมรณรงค์ให้กับสังคม ชุมชนภายนอก เพื่อลดการแพร่ระบาดของยาเสพติดทุกชนิด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่รับผิดชอบ 16.20 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยชุมชนต่าง ๆ จำนวน 39 ชุมชน มีประชากรจำนวน 27,680 คน ซึ่งเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีนโยบายที่จะพัฒนาเมืองบ้านไผ่ให้เจริญก้าวหน้ามีความพร้อมและสามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สามารถทำให้ชุมชนและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้รับประโยชน์จากแนวทางการพัฒนาให้เป็นชุมชนน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่ดี ประชาชนมีความสุขทั้งกายและใจ

กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองบ้านไผ่ รับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ คนพิการ เด็ก เยาวชน และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งการให้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพประเภทต่าง ๆ ตามนโยบายรัฐบาล การช่วยเหลือด้านการสังคมสงเคราะห์ เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ทั้งในภาวะสถานการณ์ที่ฉุกเฉิน ภาวะที่สังคมโลกเปลี่ยนไป ให้ประชาชนได้รับทราบถึงความเอาใจใส่จากองค์กรระดับท้องถิ่น และอีกประการหนึ่งเป็นการนำประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลซึ่งกันและกันภายในชุมชน ในปัจจุบันเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 3,737 ราย ซึ่งผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี คนพิการ จำนวน 880 ราย และผู้ด้อยโอกาส จำนวน 45 ราย ได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือทั้งเป็นเงินช่วยเหลือและหรือจัดซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค วัสดุ สิ่งของ ในเบื้องต้นอย่างเร่งด่วน

การทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ เราทำงานแบบประชาธิปไตย มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน ท้องถิ่น ในการให้ความช่วยเหลือพี่น้องประชาชน ให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สิน ได้รับการจัดสวัสดิการภาครัฐอย่างทั่วถึง เป็นการสร้างความเข้มแข็งชุมชน พัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งด้านอาชีพ รายได้ ความมั่นคงในที่อยู่อาศัย แก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณะ แก้ไขปัญหาแหล่งเสื่อมโทรม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ



5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ใช้เส้นทางถนนเป็นหลัก การคมนาคมของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ มีเส้นทางคมนาคมติดต่อภายในเทศบาล และใช้ติดต่อกับอำเภอและจังหวัดอื่นๆ ดังนี้

(1) ภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างอำเภออื่นๆ กับเทศบาลเมืองบ้านไผ่ทางด้านทิศเหนือ ผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่เป็นระยะทางประมาณ 6.05 กิโลเมตรเป็นเส้นทางหลักของเทศบาล

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 (ตอนเลี้ยวเมือง)เป็นเส้นทางเลี้ยวตัวเมืองด้านตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่เป็นระยะทางประมาณ 4.95 กิโลเมตร ใช้เป็นเส้นทางเลี้ยวเมืองเพื่อไปยังตำบล ห้วยหนอง

ถนนแจ้งสนิท ประกอบด้วย 2 เส้นทางคือ แจ้งสนิท-บ้านไผ่ชนบท และแจ้งสนิทบ้านไผ่-บรบือ เป็นเส้นทางหลักในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีระยะทางในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่รวมประมาณ 9.68 กิโลเมตร โดยที่ถนนแจ้งสนิทบ้านไผ่-ชนบทยาว 4.04 กิโลเมตร และถนนแจ้งสนิทบ้านไผ่-บรบือยาว 5.64 กิโลเมตร

ถนนเจนจบทิศ เป็นถนนหลักที่แยกจากถนนแจ้งสนิทไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือมีระยะทางในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ประมาณ 2.32 กิโลเมตร

ถนนสุขาภิบาล 2 เป็นถนนที่แยกจากถนนแจ้งสนิทไปทางทิศใต้ไปบรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 มีระยะทางประมาณ 1.95 กิโลเมตร

ถนนสมหวัง-สังวาลย์ เป็นถนนที่แยกจากถนนแจ้งสนิทไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ไปเชื่อมกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 มีระยะทางประมาณ 1.04 กิโลเมตร

ถนนบ้านเก็ง เป็นถนนที่แยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ไปยังตำบลบ้านไผ่ มีระยะทางที่ผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่ประมาณ 1.28 กิโลเมตรและยังมีถนนสายรองเชื่อมโยงกันในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เช่น ถนนประชุมธนสาร ถนนมนตรี ถนนทองประเสริฐ เป็นต้น

(2) เส้นทางติดต่อกับอำเภออื่น ๆ

1) ทางรถยนต์

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) ผ่านชุมชนและถนนสายหลักไปสู่ชุมชนต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทิศเหนือติดต่อกับอำเภอบ้านแฮด ทิศใต้ติดต่อกับอำเภอนนศิลา จังหวัดขอนแก่นและเชื่อมต่อกับทางหลวงหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) ที่อำเภอมะนังบุรี ซึ่งใช้เป็นเส้นทางหลักเข้ากรุงเทพฯ โดยมีรถประจำทางสายกรุงเทพฯ-ขอนแก่น เดินทางรับส่งผู้โดยสาร

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 (เลียงเมือง) ทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคามโดยมีรถประจำทางสายบ้านไผ่-มหาสารคาม เดินทางรับส่งผู้โดยสาร

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 29 (บ้านไผ่-ชนบท) ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอชนบทและอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่นโดยมีรถประจำทางสายบ้านไผ่-ชนบท เดินทางรับส่งผู้โดยสาร

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2301 (บ้านไผ่-หนองสองห้อง) ทิศใต้ติดต่อกับอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นมีรถประจำทางระหว่างบ้านไผ่-หนองสองห้อง เดินทางรับส่งผู้โดยสาร

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2297 (บ้านไผ่-เปือยน้อย) ทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยมีรถประจำทางสายบ้านไผ่-เปือยน้อย เดินทางรับส่งผู้โดยสาร

2) ทางรถไฟ

มีรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่เป็นระยะทางประมาณ 4.5 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางจากสถานีบ้านไผ่ ถึงสถานีขอนแก่น ประมาณ 45 นาที และใช้เวลาเดินทางจากบ้านไผ่ถึงกรุงเทพฯ ประมาณ 7 ชั่วโมง โดยมีขบวนรถไฟสายต่างๆ ผ่านสถานีบ้านไผ่ 26 ขบวนและสินค้าขึ้น-ลงที่สถานีนี้กว่า 1,000 ตัน

(3) การจราจร

การจราจรภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่มีความคล่องตัวสูง เนื่องจากสภาพของถนนหลักถนนเส้นสำคัญมีสภาพผิวการจราจรที่ดี ปัญหาในการจราจรติดขัดจึงมีน้อยแต่จะมีบ้างในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนแต่ไม่รุนแรง ประกอบกับจำนวนปริมาณรถยนต์ รถจักรยานยนต์ยังมีเพิ่มขึ้นไม่มากจนเกินไป แต่จะมีปัญหาในการปฏิบัติตามกฎจราจรในการใช้รถใช้ถนนของประชาชน และผู้ขับขี่ยานพาหนะ จึงทำให้เกิดอุบัติเหตุ และในถนนสายสำคัญมีการจอดรถที่ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะต้องแก้ไข

ปัจจุบันเมืองบ้านไผ่ เป็นศูนย์รวมด้านเศรษฐกิจเป็นตลาดแลกเปลี่ยนสินค้าทางการเกษตร การติดต่อธุรกิจ ทำให้การคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และผู้คนส่วนใหญ่ใช้ถนนในการสัญจร ไป – มา เพื่อไปยังจังหวัดต่างๆ มากมาย เช่น จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดชัยภูมิ จังหวัด

มหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย เทศบาลเมืองบ้านไผ่ เทศบาลได้ทำการปรับปรุงซ่อมแซมบูรณะทุกปีเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการสัญจร ไป-มา และบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนการรองรับการเจริญเติบโตของเมืองบ้านไผ่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนเป็นสำคัญซึ่งมีถนนภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ แยกออกเป็นดังนี้

1. จำนวนถนนลาดยาง 51 สาย
2. จำนวนถนนคอนกรีต 224 สาย
3. สะพานคอนกรีต 7 แห่ง

5.2 การไฟฟ้า

การบริการด้านไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อยู่ในความควบคุมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น สาขาอำเภอบ้านไผ่ ไฟฟ้าที่นำไปใช้ประโยชน์มีหลายประเภท ได้แก่ บ้านพักอาศัย เพื่อการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม ส่วนราชการ สำหรับไฟฟ้าสาธารณะที่เป็นการให้แสงสว่างตามถนนสายต่างๆ และที่สาธารณะภายในเขตเทศบาลนั้น เทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบให้มีไฟฟ้าสาธารณะและต้องขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะออกไปตามความจำเป็น อีกทั้งจะต้องมีการบำรุงรักษาโคมไฟ หลอดไฟฟ้า และอุปกรณ์เมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย ปัจจุบันประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีไฟฟ้าใช้คิดเป็นร้อยละ 100

5.3 การประปา

การประปา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่บางส่วนยังไม่ได้รับการบริการของการประปา ในปัจจุบันการประปาภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่อยู่ในความควบคุมรับผิดชอบของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น สาขาบ้านไผ่ โดยอาศัยแหล่งน้ำจากแก่งละว้าเป็นแหล่งน้ำดิบเพื่อการผลิตน้ำประปาให้อำเภอบ้านไผ่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จะมีประปาใช้คิดเป็นร้อยละ 98 และบางส่วนของชุมชนยังไม่มีน้ำประปาใช้คิดเป็นร้อยละ 2 เนื่องจากมีการขยายตัวในการปลูกสร้างบ้านเรือนขึ้นมาใหม่ และเทศบาลได้มีการตั้งงบประมาณเพื่อขยายเขตประปาเป็นประจำทุกๆ ปี

5.4 โทรศัพท์

โทรศัพท์ การบริการด้านโทรศัพท์ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จะมีการให้บริการเครือข่ายของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาบ้านไผ่บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบริการลูกค้า กสท สาขาบ้านไผ่และมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหลายค่ายที่ให้บริการ เช่น ค่าย ทรูมูฟ ค่ายดีแทค ค่ายเอไอเอส เป็นต้น ซึ่งมีสัญญาณเครือข่ายโทรศัพท์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตระบบ 3G 4G ให้บริการ



ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จะมีโทรศัพท์มือถือใช้

5.5 ไพรชนีย์ การสื่อสาร หรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไพรชนีย์ การสื่อสาร การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์จะมีการให้บริการของการบริษัทไพรชนีย์ไทย จำกัด สาขาบ้านไผ่ (ปณ บ้านไผ่) สำหรับการให้บริการต่าง ๆ ของไพรชนีย์จะให้บริการอยู่ 4 บริการ ดังนี้ บริการไพรชนีย์ บริการการเงิน การสะสมตราไพรชนียากร สินค้าไพรชนีย์สำหรับการสื่อสารมวลชนต่าง ๆ ได้มีความเจริญก้าวหน้ามาก และมีการสื่อสารผ่านระบบเคเบิลและจานดาวเทียมของภาคเอกชน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

การเกษตรในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ การลงทุนในภาคอุตสาหกรรมการเกษตร ส่วนมากจะเป็นการใช้วัตถุดิบทางการเกษตรเป็นหลัก ซึ่งสามารถรองรับผลผลิตในภาคเอกชนได้ เช่น การปลูกข้าว และอ้อย ประชาชนยังมีการบริโภคสินค้าด้านการเกษตร และสัตว์เลี้ยงเป็นสำคัญ มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และการประมง จำนวน 5 แห่ง คือ หนองจั่ว สระสวรรค์ หนองลุมพุก อ่างเก็บน้ำห้วยทราย ฝายหนองนาแว ถ้าได้รับการพัฒนาและปรับปรุงระบบการเก็บกักน้ำให้ดีจะทำให้สามารถสนับสนุนในการพัฒนาภาคการเกษตร การประมงได้ พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอาศัยน้ำจากน้ำฝนเป็นหลักการเปลี่ยนแปลงและการแปรผันทางสภาพภูมิอากาศส่งผลต่อการผลิตสินค้าทางการเกษตร ทำให้เกิดความไม่แน่นอนไม่ต่อเนื่องมีอัตราการเสี่ยงสูง ปัจจัยการผลิตโดยเฉพาะดินซึ่งเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ ดินมีคุณภาพต่ำ ทำให้การเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร ขาดการส่งเสริมเกษตรกรและเกษตรกรไม่มีความรู้ด้านการเกษตรอย่างแท้จริง เกษตรกรบางส่วนไม่สามารถใช้น้ำจากแหล่งเก็บกักน้ำได้

6.2 การบริการ

การให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

(1) ห้องสมุดเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้จัดตั้งขึ้นมาเมื่อปี พ.ศ.2546 โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา ตั้งอยู่ ณ อาคารด้านหน้าหน้าว่าการอำเภอบ้านไผ่ (ฝั่งข้างประตูทางออก) และเป็นศูนย์ภาษาอาเซียน เปิดให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและพนักงานเทศบาล โดยมีวัตถุประสงค์

1.1) เพื่อให้มีหนังสือ วารสาร บทความ เอกสารทางด้านวิชาการ ทางการบริหารด้านต่างๆ กฎหมายระเบียบของทางราชการ

1.2) เพื่อให้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของทางราชการและข้าราชการ พนักงานเทศบาล และลูกจ้าง ประชาชนโดยทั่วไป นักเรียน นักศึกษา

1.3) เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 และเป็นศูนย์ข้อมูลของเทศบาล เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. และเป็นโครงการต่อเนื่องในการที่จะพัฒนาห้องสมุดให้มีหนังสือ เอกสาร บทความ ฯลฯ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

(2) การบริการด้านการสาธารณสุข

การบริการด้านการสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการให้บริการหลายด้าน เพื่อเป็นการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมทุกๆ ด้าน ตามมาตรฐานของหน่วยบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ คือ

1. เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ให้บริการด้านการสาธารณสุข โดยเปิดศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ณ อาคารตลาดสดเทศบาล 4 (เดิม) เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2558 ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพครบวงจรทั้งทันตกรรมและการแพทย์แผนไทย ภายใต้ความร่วมมือกับโรงพยาบาลบ้านไผ่ เป็นสถานที่บริการที่ให้บริการประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับแจกจ่ายยาสามัญประจำบ้านและยาสำหรับการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ส่งเสริม พร้อมกับแนะนำการวางแผนครอบครัว การคุมกำเนิดและจ่ายยาเม็ดคุมกำเนิด แจกถุงยางอนามัย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคและการควบคุมสัตว์ที่เป็นพาหนะนำโรคมานสู่คน เช่น สุนัขบ้า หนู แมลงสาบ ยุง เป็นต้น 2. ให้บริการหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน EMS กู้ชีพ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ โดยเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2558 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีอาสาสมัครฉุกเฉินการแพทย์ จำนวน 9 คน หน่วย EMS ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ทำงานกับ EMS โรงพยาบาลบ้านไผ่ และกู้ชีพของมูลนิธิกู้ภัยบ้านไผ่ ที่ได้มาตรฐานทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ในการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน และผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง ส่งต่อไปรับการรักษาพยาบาลยังสถานพยาบาลอย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ให้บริการเป็นที่ประทับใจ มีความรวดเร็ว และเสมอภาค

(3) การจัดการขยะมูลฝอย

การจัดการขยะมูลฝอยต้นทางและกลางทางของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

1. ปริมาณและลักษณะขยะมูลฝอย

มีอัตราการเกิดขยะมูลฝอยประมาณ 0.93 กิโลกรัม/คน/วัน และมีองค์ประกอบขยะมูลฝอยทางกายภาพ ดังนี้

- ขยะมูลฝอยที่สามารถทำปุ๋ยหมักได้รวมทั้งสิ้นร้อยละ 58.33 ประกอบด้วย เศษอาหารร้อยละ 25.96 และเศษใบไม้ร้อยละ 32.37
- ขยะมูลฝอยที่สามารถรีไซเคิลได้รวมทั้งสิ้นร้อยละ 29.48 ประกอบด้วย กระดาษร้อยละ 7.78 พลาสติกร้อยละ 6.04 กระจกพลาสติกร้อยละ 15.21 โลหะร้อยละ 0.42 และแก้วร้อยละ 3.03
- ขยะมูลฝอยที่ต้องกำจัดรวมทั้งสิ้นร้อยละ 9.19 ประกอบด้วย กระดาษที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ร้อยละ 5.38 ยางร้อยละ 0.26 ผ้าร้อยละ 0.95 ไม้ร้อยละ 0.41 หิน/กระเบื้องร้อยละ 1.84 และอื่นๆ อีกร้อยละ 0.35
- ขยะอันตรายร้อยละ 3 ประกอบด้วย หลอดไฟ ถ่านไฟฉาย กระป๋องสารเคมี เป็นต้น

(4) ศูนย์บริการประชาชน One Stop Service ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน บริการด้วยคุณภาพ ประทับใจ ได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ในเรื่องการบริหารสาธารณะต่างๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประชาชน งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่างๆ และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนทั่วไป การบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ซึ่งสถานที่ตั้งของศูนย์บริการเทศบาลฯ ได้จัดตั้งไว้ให้บริการบริเวณชั้นล่างของอาคารสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านไผ่

(5) การระบายน้ำและการบำบัดน้ำเสีย

1. การระบายน้ำ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ดำเนินการก่อสร้างท่อระบายน้ำและรางระบายน้ำ เพื่อใช้สำหรับระบายน้ำทิ้งจากครัวเรือนและระบายน้ำฝนโดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนเขตเทศบาล มีความยาวรวมประมาณ 66,000 เมตร

กรณีท่อระบายน้ำอุดตัน เทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้ดำเนินโครงการขุดลอกท่อระบายน้ำ ภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เพื่อช่วยให้น้ำไหล (ระบายได้ดีขึ้น) ในช่วงหน้าฝนท่อระบายน้ำส่วนใหญ่ฝังอยู่ใต้ดินข้างถนน เมื่อการใช้งานผ่านไป ตะกอนจากน้ำทิ้งของครัวเรือนและฝุ่นผงจากผิวจราจรที่ตกสู่ท่อระบายมีปริมาณสะสมเพิ่มมากขึ้นทำให้น้ำตลิ่งของท่อระบายน้ำในช่วงฝนตกจะระบายได้ล่าช้า จึงต้องทำการลอกท่อระบายน้ำเพื่อขยายพื้นที่ของท่อให้เท่ากับของเดิมถึงจะทำให้การระบายน้ำดีขึ้น

2. ระบบบำบัดน้ำเสีย เทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้งบประมาณสนับสนุนในด้านการศึกษาออกแบบรายละเอียดระบบรวบรวมและบำบัดน้ำเสีย จากกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 5,000,000 บาท ซึ่งได้ดำเนินการศึกษาออกแบบรายละเอียดเสร็จเรียบร้อยแล้ว และเทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้รับการอุดหนุนงบประมาณโครงการก่อสร้างระบบรวบรวมและบำบัดน้ำเสียชุมชนเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ภายใต้แผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ผูกพันงบประมาณปี พ.ศ.2556-



2562 จากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 106,961,000 บาท ปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการ

(6) การรักษาความสงบเรียบร้อยและการบรรเทาสาธารณภัย ประกอบไปด้วย สถานีป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2 สถานี สำนักงานเทคนิค ศูนย์วิทยุสื่อสาร 1 แห่ง เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 31 คน แบ่งเป็นพนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 5 คน ลูกจ้างประจำ 7 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 6 คน พนักงานจ้างทั่วไป 13 คน มีเครื่องมือเครื่องใช้ประกอบด้วย รถบรรทุกดับเพลิงขนาดบรรทุกน้ำ 2,000 ลิตร จำนวน 3 คัน รถดับเพลิงขนาด 6,000 ลิตร พร้อมกระเช้า จำนวน 1 คัน รถบรรทุกน้ำขนาด 12,000 ลิตร จำนวน 1 คัน รถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด 6,000 ลิตร จำนวน 3 คัน รถยนต์กู้ภัยเคลื่อนที่เร็ว จำนวน 2 คัน รถยนต์ตรวจการณ์เคลื่อนที่เร็ว จำนวน 4 คัน รถจักรยานยนต์เคลื่อนที่เร็ว จำนวน 2 คัน เครื่องสูบน้ำชนิดหาคาบหาม จำนวน 1 เครื่อง เครื่องสูบน้ำเล็ก จำนวน 3 เครื่อง วิทยุสื่อสารแม่ข่าย จำนวน 2 เครื่อง วิทยุสื่อสารชนิดมือถือ จำนวน 25 เครื่อง เครื่องดับเพลิงชนิดผงเคมีแห้ง จำนวน 140 เครื่อง ศูนย์อพพร. 1 แห่ง และมีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 353 คน

(7) โรงฆ่าสัตว์ ตั้งอยู่บริเวณทิศใต้ของสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านไผ่ โดยเทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้ดำเนินการก่อสร้างโรงฆ่าสัตว์ที่ได้มาตรฐานแล้วเสร็จเมื่อ ปีงบประมาณ 2553 เพื่อรองรับและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลให้ได้มาตรฐาน

(8) สถานธนาบาลเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่มี จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณอาคารพาณิชย์หน้าตลาดเทศบาล 4

(9) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของชุมชน การพัฒนาชุมชนให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ การประยุกต์ใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้สร้างประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคม มุ่งเน้นเพื่อสร้างองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนสินค้าการเปิดตลาดแนวใหม่ให้กับชุมชน ตลอดจนเป็นการสร้างเครือข่ายสังคมแห่งการช่วยเหลือ เกื้อกูลผ่านอินเทอร์เน็ต การให้บริการชุมชนผ่านแนวคิด Social Networking จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนดังนั้นเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จึงได้ดำเนินการโครงการเมืองไผ่ไอที เพื่อให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายฟรีแก่ประชาชนโดยทั่วไป นักเรียน นักศึกษาและผู้ที่มีความต้องการสนใจที่จะใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อหาความรู้ข้อมูลต่างๆ บนระบบอินเทอร์เน็ต โดยได้ทำการติดตั้งจุดกระจายสัญญาณไร้สาย จำนวน 6 จุด ซึ่งได้แก่ 1.ศูนย์การเรียนรู้เทศบาลเมืองบ้านไผ่ 2.



ศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) 3.ศูนย์เยาวชนเทศบาลเมืองบ้านไผ่ (Youth Park) 4. ห้องประชุมประชาเมืองไผ่ 5.ห้องประชุมไผ่เงิน 6.ห้องประชุมสภาเทศบาลเมืองบ้านไผ่

นอกจากนี้ยังมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต ณ ศูนย์บริการร่วมสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านไผ่ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายบริเวณรอบๆสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านไผ่ โดยเปิดบริการฟรีในวันเวลาราชการ ตั้งแต่ 08.30–16.30 เพื่อเป็นส่งเสริมให้ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้เข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตที่เร็วและทันสมัยในการให้บริการเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารและสืบค้นข้อมูลในด้านต่างๆ ตลอดจนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทัวถึง ต่อไป

(10) การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงไร้สาย The voice of banphai ส่งตรง ฉับไว ถึงใจประชาชน ด้วยระบบการส่งข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากทางเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ผ่านระบบเสียงไร้สาย จำนวน 68 จุดครอบคลุมทั้ง 39 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน ที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยตรง และสามารถที่โทรเข้ามาเพื่อแจ้งร้องทุกข์ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ทันที นอกจากนี้การแจ้งข้อมูลต่างๆ ยังส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้ามารับบริการหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเป็นอย่างยิ่ง

(11) การให้บริการเชิงรุก “หน่วยทันใจ ถึงบ้านถึงใจประชาชน” เป็นชุดหน่วยทันใจ เพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน ที่ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้ามาที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ เป็นการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว คือ ท.ท.ท. (ทันทีทันใจ) ปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไข บริการดี สะดวก รวดเร็ว สามารถได้ออกทำงานทุกวัน ผลการดำเนินการประชาชนมีความพอใจในการทำงานของเทศบาลเมืองบ้านไผ่มากขึ้นและปัญหาการร้องเรียนก็น้อยลง

6.3 ด้านการท่องเที่ยว

มีแหล่งท่องเที่ยวด้านโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัดโพธิ์กลาง(หลวงปู่พุทธภู) วัดคุ้มจัดสรร (วัดหลวงปู่นิล) และมีสถานที่แหล่งเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์ คือ ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาขอนแก่น เป็นสถานศึกษาส่วนกลาง สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาขอนแก่น มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 6 จังหวัด คือ อุดรธานี หนองคาย เลย สกลนคร หนองบัวลำภู และขอนแก่นและมีสินค้าของที่ระลึก ประเภทอาหาร คือ กุนเชียง แหนม ปลาสาม สำหรับการคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยว สะดวก และเชื่อมโยงไปที่อื่น ๆ ได้ มีเทศกาลท่องเที่ยว งานวันขึ้นปีใหม่ งานประเพณีบุญกุ่มข้าวใหญ่ งานประเพณีสงกรานต์ งานแห่เทียนเข้าพรรษา งาน

ประเพณีลอยกระทง และถนนคนเดินเพลินเมืองไผ่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในอำเภอบ้านไผ่ ให้เป็นแหล่งรวมสินค้า เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นเวทีประชาสัมพันธ์ ผลงานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของอำเภอบ้านไผ่ ประชาชนได้รับจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าหลากหลายชนิดให้เลือกอาทิ เช่น สินค้า แชนด์เมด สินค้าแฟชั่น อาหารสะอาด รสชาติอร่อย ซึ่งประหยัดงบประมาณในการเดินทางเข้าไปในตัวเมืองจังหวัดขอนแก่น ก็สามารถจับจ่ายใช้สอยได้สะดวก เป็นจุดที่จะให้มาเที่ยว ชิม ช็อป มีขึ้นทุกวันอาทิตย์ เวลา 16.00-21.00 น.ณ บริเวณถนนหน้าว่าการอำเภอบ้านไผ่ โดยถนนคนเดินเพลินเมืองไผ่ ได้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป

6.4 ด้านอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ยังสามารถเข้าไปส่งเสริม และพัฒนาได้ วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการผลิตจะมาจากวัตถุประสงค์ภาคการเกษตรที่ไม่ขาดแคลน มีแรงงานจำนวนมาก และค่าจ้างไม่แพง การคมนาคมที่สามารถอำนวยความสะดวกในการขนส่งทั้งทางรถยนต์และรถไฟ ที่ดินเพื่อใช้เป็นที่ตั้งของอุตสาหกรรมยังมีมาก ราคาไม่แพงจนเกินไป มีแหล่งเงินทุนหรือสถาบันการเงินในพื้นที่

6.5 ด้านการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

เป็นแหล่งรวมความต้องการและการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการในระดับอำเภอบ้านไผ่ การคมนาคมมีความสะดวก ทั้งทางรถยนต์ และทางรถไฟ มีแหล่งเงินทุนในพื้นที่ ผู้ประกอบการพาณิชย์กรรม/ การค้าส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการขายส่ง-ปลีก และมีการกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีศูนย์กลางการจับจ่ายซื้อของ คือ การจัดทำ “ถนนคนเดินเพลินเมืองไผ่” โดยเน้นสินค้าที่มีมาตรฐานทั้งทางด้านราคาและคุณภาพ และสนับสนุนสินค้าจากกลุ่มอาชีพให้มีแหล่งจำหน่ายพร้อมจัดภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาข้อมูลแหล่งสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านในพื้นที่ ให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชน โดยการบริหารจัดการอย่างมีระบบ พัฒนาผลผลิต/ผลิตภัณฑ์ ที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น พัฒนาส่งเสริมอาชีพให้ได้มาตรฐานทุกขั้นตอน พัฒนากลุ่มอาชีพให้มีความเข้มแข็ง รวมทั้งส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการประกอบอาชีพแบบเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

สำหรับกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ยังเป็นกลุ่มเล็กๆ เป็นการผลิตในครัวเรือน เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์ถั่วตัด กลุ่มผลิตขนมกะหรี่ปั๊บ กลุ่มผลิตกระเปาะ ผลิตภัณฑ์ข้าวแต่น น้ำแตงโม กลุ่มผลิตไม้กวาด กลุ่มเย็บผ้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ปลาส้ม กลุ่มผลิตภัณฑ์พรมเช็ดเท้า และกลุ่มเพาะเห็ด ซึ่งเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการส่งเสริมและจัดฝึกอบรมอาชีพต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตเทศบาล ซึ่งสามารถสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับ



ประชาชน ผู้ที่มีอาชีพเดิมและผู้ว่างงานได้เข้ามาฝึกอบรมเป็นทั้งอาชีพหลักและอาชีพเสริม สำหรับประชาชนผู้สนใจสามารถรวมกลุ่มกันและสามารถขอให้เทศบาลฝึกอบรมในหลักสูตรที่สนใจได้

ในอำเภอบ้านไผ่มีสถาบันทางด้านเศรษฐกิจและด้านการเงินเป็นจำนวนไม่น้อย ทั้งของภาครัฐและเอกชนเพื่อรองรับการประกอบธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ และการดำเนินงานของภาครัฐด้วย ซึ่งในปัจจุบันมีสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารต่าง ๆ อยู่ 8 แห่ง ในอำเภอบ้านไผ่ ดังรายละเอียดดังตาราง

6.6 ด้านแรงงาน

ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกรรม อาชีพค้าขาย ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประชาชนมีความผูกพันและความสัมพันธ์ในลักษณะของสังคมเมืองกึ่งชนบท จะมีความเกื้อกูล รักและสมานสามัคคีต่อกันดี มีประชากรในวัยแรงงานมาก และสามารถทำงานได้เฉพาะในงานที่มีการใช้เทคโนโลยีได้ดี ประชากรเคลื่อนย้ายแรงงานออกนอกภาคเกษตรมากขึ้นบ้านเรือนมีการขยายตัวของชุมชนออกไปและจะตั้งอยู่ตามแนวเส้นทางคมนาคม คือ ทางรถไฟ และทางรถยนต์ และมีการเคลื่อนย้ายแรงงานออกไปต่างถิ่นสูง โดยเฉพาะหลังฤดูการเก็บเกี่ยวค่อนข้างสูงแรงงานมีความรู้ต่ำ ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรม อาชีพในท้องถิ่นมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากรวัยแรงงาน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีชุมชนทั้งสิ้น 39 ชุมชน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,860 คน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมาได้แก่ ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม และศาสนาอื่นๆ ดังนั้นจึงมีศาสนสถานอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่จำนวนมาก ดังนี้

- ศาสนสถานของศาสนาพุทธ จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

1. วัดนันทพิมพาราม
2. วัดป่าชัยวารินทร์
3. วัดคุ้มจัดสรร
4. วัดจันทร์ประสิทธิ์
5. วัดโพธิ์ศรีโสภณ



6. วัดโพธิ์ชัย

7. วัดศรีบุญเรือง

8. วัดโพธิ์กลาง

9. วัดเอี่ยมไพบูลย์

- ศาสนสถานของศาสนาอิสลามจำนวน 1 แห่ง ได้แก่

1. มัสยิดดารุลอามาน อำเภอบ้านไผ่

- ศาสนสถานของศาสนาคริสต์ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โบสถ์แม่พระประจักษ์เมืองลือต

2. คริสตจักรบ้านไผ่

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมของคนอีสานตลอดทั้งปี “ฮีตสิบสอง คองสิบสี่” การจัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมของไทย เช่น ประเพณีวันลอยกระทง ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประเพณีบุญกุ่มข้าวใหญ่ ประเพณีวันสงกรานต์ ประเพณีบุญเบิกบ้าน(บุญข้าฮะ) ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีทอดกฐิน ประเพณีบุญบั้งไฟ-ตะไลยักษ์ ประเพณีบุญมหาชาติ (พระเวสสันดร)วันเทศกาลถือศีลออกเดือน รอมฎอน ประเพณีกินเจ (พุทธญาณสมาคม) อำเภอบ้านไผ่ งานประเพณีสืบสานวัฒนธรรมของสมาคมปู่ย่า-มา (งานจั่ว) ซึ่งมีกิจกรรมที่หลากหลาย ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจและมาร่วมกิจกรรมที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกๆ ปี

7.3 ภูมิปัญหาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรมอีสาน โดยการรณรงค์และส่งเสริมให้มีการสวมใส่ผ้าพื้นเมือง รวมทั้งการจัดงานวันอีสาน โดยมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการแสดงดนตรีพื้นบ้าน เช่น ประทิดแข่งขัน ดัดพินเป่าแคน และหมอลำกลอนประยุกต์ และประชาชนให้ความร่วมมือในการแต่งกายสวมใส่ผ้าพื้นเมือง สำหรับภาษาถิ่น คือ ภาษาอีสาน



7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการส่งเสริมสินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก ของฝากจากเมืองบ้านไผ่ ซึ่งปัจจุบันก็มีสินค้าเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย และซื้อเป็นของฝากจากบ้านไผ่ คือ กุนเชียง แหนม ปลาสาม และกระต๊อบข้าว ที่เป็นสินค้าพื้นเมืองของบ้านไผ่

สำหรับของฝากที่เป็นที่รู้จักของคนที่ผ่านมาอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จะรู้จักกันก็คือ บ้านขนมคุณ ภัทรที่ตั้งอยู่ที่ 415/4 หมู่ที่ 20 ถนนมิตรภาพ อยู่ระหว่างแยกบ้านไผ่ และแยกบ้านแก้ง อำเภอบ้านไผ่เป็นร้านขาย ขนมหวานเบเกอรี่ของฝากแนวใหม่จากบ้านไผ่ พร้อมทั้งเป็นร้านอาหาร ร้านของหวาน ร้านกาแฟขนมที่ขึ้นชื่อคือ ขนมบัวหิมะ ขนมไฉฟูๆ ขนมโมจิหมกต น้ำสมุนไพร เค้ก และเบเกอรี่ต่างๆ ราคาไม่แพง

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำ ได้แก่ หนองน้ำและบึงธรรมชาติ เป็นลำน้ำขนาดเล็กมีน้ำไหลตลอดฤดูกาล ได้แก่ ลำห้วยทราย ความยาวประมาณ 2 กิโลเมตร ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองไปตามถนนแจ้งสนิท ทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือ และลำห้วยจิก ซึ่งเป็นลำห้วยที่แยกมาจากแม่น้ำชี ไหลผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์เพื่อการเกษตรครอบคลุมพื้นที่ 1,100 ไร่ ส่วนแก่งละว้าตั้งอยู่ในเขตตำบลโคกสำราญ อยู่ห่างตัวอำเภอบ้านไผ่ ไปตามถนนมิตรภาพทางไปจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 10 กิโลเมตร และแยกไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ อีก 7 กิโลเมตร การประปาบ้านไผ่อาศัยน้ำที่แก่งละว้านี้เป็นแหล่งน้ำดื่ม เพื่อผลิตน้ำประปาให้กับชุมชนบ้านไผ่ได้ตลอดปี

8.2 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปเป็นที่ราบสูง สภาพดินปนทราย ด้านทิศเหนือเป็นที่เนินสูง ด้านทิศใต้เป็นที่ราบลุ่ม มีลำน้ำ 2 สายไหลผ่านคือ ลำน้ำห้วยทราย ลำน้ำห้วยจิก ซึ่งมีน้ำไหลตลอดฤดูกาล แหล่งเก็บกักน้ำประกอบด้วย อ่างเก็บน้ำหนองนาแว เป็นอ่างเก็บน้ำซึ่งกรมชลประทานสร้างขึ้น ตั้งอยู่ห่างจากที่ตั้งอำเภอบ้านไผ่ไปทางทิศใต้ ประมาณ 2 กิโลเมตร และอ่างเก็บน้ำบ้านนาโพธิ์เป็นอ่างเก็บน้ำที่กรมชลประทานสร้างขึ้นเช่นกัน ตั้งอยู่ห่างจากที่ตั้งอำเภอบ้านไผ่ไปทางทิศตะวันออกประมาณ 5 กิโลเมตร และอ่างเก็บน้ำ “แก่งละว้า” ตั้งอยู่ห่างจากที่ตั้งอำเภอบ้านไผ่ไปทางทิศเหนือ ประมาณ 12 กิโลเมตร ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาค ได้ใช้แหล่งน้ำแห่งนี้เป็นแหล่งน้ำให้บริการประชาชนภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่



9. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

9.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ตั้งอยู่บริเวณแอ่งโคราช มีลักษณะเป็นที่ราบลูกฟูก เอียงลาดจากบริเวณเทือกเขา และที่สูงทางด้านทิศตะวันตกและด้านทิศใต้ นอกจากนี้ยังมีแนวเทือกเขาภูพานล้อมรอบทางด้านทิศตะวันออก และด้านทิศเหนือ จึงทำให้พื้นที่ตรงกลางเป็นแอ่งต่ำระบายน้ำไม่ดี มีแม่น้ำชีไหลผ่านเป็นลำน้ำแบ่งเขตระหว่าง อำเภอบ้านไผ่ และอำเภอชนบท เป็นที่ราบสูงโดยสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 150–300 เมตร แผ่นดิน โดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ พืชพันธุ์ธรรมชาติโดยทั่วไปมีลักษณะเป็นทุ่งหญ้าและป่าโปร่งแบบป่าไม้ผลัดใบ

ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม โดยตั้งอยู่ตอนกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นอำเภอด่านสุดท้ายก่อนเข้าสู่จังหวัดขอนแก่น และตั้งอยู่บนถนนสายสำคัญของภาคอีสาน คือ ถนนมิตรภาพ และมีทางรถไฟสายหลักของภาคอีสานวิ่งผ่านตัวเมืองซึ่งทำให้สามารถเชื่อมโยงกับจังหวัดต่าง ๆ ในภูมิภาคได้ เช่น จังหวัดมหาสารคาม นครราชสีมา ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่และทรัพยากรธรรมชาติ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเทศบาล ทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรม คือ เป็นพื้นที่ซึ่งไม่อยู่ในเขตอิทธิพลของมรสุมโดยตรง มีทรัพยากรธรรมชาติประเภทแหล่งน้ำ และดิน มีพื้นที่ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาได้อีกมาก และราคาที่ดินไม่สูงมากนัก สามารถรองรับและสนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายและ การขยายตัวด้านการคมนาคม การลงทุน ระดับอำเภอ จังหวัดและเหมาะที่จะเป็นที่ตั้งคลังสินค้าการเกษตร และสินค้าอื่น ๆ มีความพร้อมในด้านของปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปการ การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคม และพร้อมที่จะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลพวงของการพัฒนาต่าง ๆ ของจังหวัดส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม มีทรัพยากรด้านแรงงานเป็นจำนวนมาก การขนส่งสินค้าเข้าสู่จังหวัดทำได้สะดวก ทั้งทางรถยนต์และทางรถไฟ ทางอากาศ และมีระบบการส่งต่อสู่จังหวัดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

9.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น การปลูกข้าว มันสำปะหลัง อ้อยและพืชผักสวนครัว ต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับตลาดรองรับสินค้าทางการเกษตร ก็จะมีพ่อค้าคนกลางมาคอยรับซื้อพืชผลทางการเกษตร แต่ราคาก็ตกต่ำ เพราะไม่มีอำนาจต่อรองกับพ่อค้าคนกลาง สำหรับการทำการเกษตรในปัจจุบันนี้จะมีต้นทุนที่สูงมาก มีการใช้สารเคมี และมีการรณรงค์ให้เกษตรกรใช้ปุ๋ยชีวภาพให้มากขึ้น ค่าแรงงานก็สูงขึ้น เนื่องจากขาดแรงงานด้านการเกษตร สำหรับประชากรในวัยแรงงานมีจำนวนมาก แต่ได้มีการไปทำงานโรงงาน หรือทำงาน



ต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก เกษตรกรต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเกษตร ซึ่งมีต้นทุนสูง แต่ราคาผลผลิตตกต่ำซึ่งเป็นปัญหาของเกษตรกรที่ต้องได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาจากทางรัฐบาล

พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอาศัยน้ำจากน้ำฝนเป็นหลัก การเปลี่ยนแปลงและการแปรผันทางสภาพภูมิอากาศส่งผลต่อการผลิตสินค้าทางการเกษตร ทำให้เกิดความไม่แน่นอน ไม่ต่อเนื่อง มีอัตราการเสี่ยงสูง ปัจจัยการผลิตโดยเฉพาะดินซึ่งเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ ดินมีคุณภาพต่ำทำให้การเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร ขาดการส่งเสริมเกษตรกรและเกษตรกรไม่มีความรู้ด้านการเกษตรอย่างแท้จริง หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีนักวิชาการน้อย ไม่เพียงพอที่จะเข้ามาช่วยเหลือเกษตรกร เกษตรกรบางส่วนไม่สามารถใช้น้ำจากแหล่งเก็บกักน้ำได้

เกษตรกรขาดความรู้ความสามารถ ขาดเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะนำมาใช้ในการผลิต เนื่องจากส่วนใหญ่เกษตรกรยากจน ใช้วิธีการผลิตแบบเดิมทำให้การผลผลิตต่ำ คุณภาพไม่ดี ไม่ได้มาตรฐาน ไม่คุ้มกับการลงทุน แรงงานภาคการเกษตรลดลง คนหนุ่มสาวจะเปลี่ยนเป็นการใช้แรงงานประเภทอื่นแทน เนื่องจากรายได้ดีกว่า

ผลผลิตทางการเกษตรส่วนมากจะมีลักษณะเป็นเกษตรรายย่อยขาดการรวมกลุ่มทำให้แต่ละรายมีผลผลิตไม่มากนักและอยู่กระจัดกระจาย ทำให้ลำบากต่อการควบคุมในด้านคุณภาพของการผลิตความไม่แน่นอนของราคาสินค้าภาคเกษตรกรรมและความไม่เป็นธรรมในด้านราคา บทบาทของการพัฒนาเศรษฐกิจในสาขาภาคอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและการบริการ มีสูงกว่าภาคเกษตร เกษตรกรในภาคเกษตรบางส่วนไม่มีการมสิทธิ์ในที่ดินทำกิน ทำการเกษตรได้ในพืชบางชนิด เนื่องจากข้อจำกัดด้านที่ดินที่ใช้ในการเกษตรกรรม รวมทั้งความแปรปรวนของสภาพธรรมชาติและกลไกของตลาด

9.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอยู่หลายแห่ง คือหนองน้ำและบึงธรรมชาติเป็นลำน้ำขนาดเล็กมีน้ำไหลตลอดฤดูกาล ได้แก่ ลำห้วยทราย ความยาวประมาณ 2 กิโลเมตร ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองไปตามถนนแจ้งสนิท ทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือ และลำห้วยจิก ซึ่งเป็นลำห้วยที่แยกมาจากแม่น้ำชี ไหลผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์เพื่อการเกษตรครอบคลุมพื้นที่ 1,100 ไร่ ส่วนแก่งละว้าตั้งอยู่ในเขตตำบลโคกสำราญอยู่ห่างตัวอำเภอบ้านไผ่ ไปตามถนนมิตรภาพทางไปจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 10 กิโลเมตร และแยกไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ อีก 7 กิโลเมตร การประปาบ้านไผ่อาศัยน้ำที่แก่งละว้านี้เป็นแหล่งน้ำดื่ม เพื่อผลิตน้ำประปาให้กับชุมชนบ้านไผ่ได้ตลอดปี



9.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

พื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีแหล่งน้ำสาธารณะประเภท ห้วย หนอง บึง แหล่งเป็นแหล่งกักเก็บน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค ที่สำคัญได้แก่

-ลำห้วยยางและลำห้วยน้อย ไหลมารวมกันเป็นลำห้วยจิกจากด้านทิศใต้ของเทศบาล มีความยาวในเขตเทศบาลประมาณ 0.7 กิโลเมตร

-หนองจิวตั้งอยู่บริเวณหลังวัดป่าสุมนามัย มีพื้นที่ประมาณ 20 ไร่ โดยคิดเป็นพื้นที่เก็บกักน้ำประมาณ 52,800 ลูกบาศก์เมตร

-สระสวรรค์ ตั้งอยู่บริเวณบ้านเก็ง มีพื้นที่ประมาณ 5 ไร่ หรือคิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 5,928 ลูกบาศก์เมตร

-หนองลุมพุก ตั้งอยู่ที่บ้านหนองลุมพุก มีพื้นที่ประมาณ 5 ไร่

-สระน้ำที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ มีพื้นที่ประมาณ 2 งาน

-สระคึกฤทธิ์ มีพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 3,200 ลูกบาศก์เมตร

แหล่งน้ำชลประทาน ที่สำคัญ ที่อยู่พื้นที่ใกล้เคียงเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ คือ

1) อ่างเก็บน้ำห้วยทราย ตั้งอยู่ที่ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์ในการเกษตรและการประปา จุน้ำได้ 2,335,440 ลูกบาศก์เมตร มีคลองส่งน้ำสายใหญ่ฝั่งสายยาว 3,300 เมตร คลองซอย ฝั่งขวยยาว 1,250 เมตร

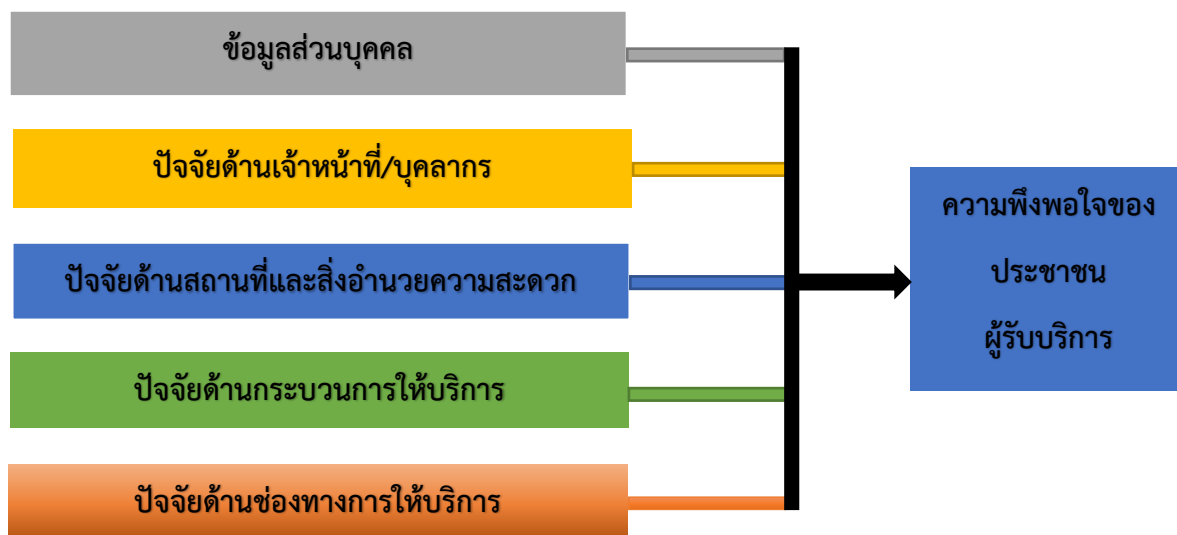
2) แก่งละว้า ตั้งอยู่ที่ตำบลโคกสำราญ อำเภอบ้านแฮด ใช้ประโยชน์ในการประปา จุน้ำได้ 37,033,000 ลูกบาศก์เมตร อยู่ห่างจากตัวอำเภอบ้านไผ่ ไปตามถนนมิตรภาพทางไปจังหวัดขอนแก่นประมาณ 12 กิโลเมตร และแยกจากถนนมิตรภาพไปทางทิศตะวันตกอีก 7 กิโลเมตร ไม่มีคลองส่งน้ำ

3) ฝายหนองหน้าวัว จุน้ำได้ 1,391,360 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์ในการเกษตร ปัจจุบันไม่มีคลองส่งน้ำ

เนื่องจากมีแหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์ บริเวณโดยรอบของเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จึงเหมาะสำหรับที่จะทำไร้ ทำนา ซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ภายในเขตเทศบาล และเป็นที่ตั้งของอาคารพาณิชย์ บ้านเรือนและโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กขึ้นหลายแห่ง เช่น โรงงานมันสำปะหลัง คลังสินค้าเพื่อการเกษตร โรงงานยาสูบ เป็นต้น

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- (2) งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
- (3) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- (4) งานจดทะเบียนพาณิชย์

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งพบว่า ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,399 คน ชาย 13,185 คน หญิง 14,214 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,830 ครัวเรือน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ 2564 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2564	มิถุนายน 2564
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	กรกฎาคม 2564
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	สิงหาคม 2564
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	สิงหาคม - กันยายน 2564

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,399 คน ชาย 13,185 คน หญิง 14,214 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,830 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 236 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

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

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า $e = 0.065$)

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

$$n = 236$$

$$N = 27,399$$

$$e = 0.065$$

ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม	
0	ไม่กำหนดชุมชน	102	77	179	2
1	สุมนามัย	350	293	643	6
2	คลองชลประทาน	238	294	532	5
3	ห้วยทราย	156	147	303	3
4	บ้านไผ่เก่า	443	461	904	8
5	กกแดง	375	361	736	6
6	ตลาด 1,2,3	670	701	1,371	12
7	หลักสิบสี่	231	280	511	4
8	โนนสวรรค์	321	414	735	6
9	คุ้มจัดสรร	649	760	1,409	12
10	พระธรรมสาร	163	177	340	3
11	แสงทองประชาสรรค์	392	422	814	7
12	บ้านข้าพัฒนา	242	276	518	4
13	ชนมจีน 2000	462	496	958	8
14	ซอยยิ่งยง	426	460	886	8
15	ศาลเจ้า	723	755	1,478	13
16	สมประสงค์พัฒนา	274	329	603	5
17	สมหวังสังวาลย์	253	287	540	5
18	โนนสว่าง	469	498	967	8
19	ศรีหมอนพัฒนา	275	299	574	5
20	โนนสะอาด (ป่าพร้าว)	335	362	697	6
21	ประปาบ้านไผ่	627	748	1,375	12
22	หมู่สี่พัฒนา	456	491	947	8
23	หนองลุมพุก	650	747	1,397	12
24	ส่วนราชการ	275	212	487	4
25	โพธิ์สวรรค์	438	441	879	8
26	ปอปิด	279	318	597	5
27	อยู่เย็นเป็นสุข	116	130	246	2
28	แก้วธานี	171	189	360	3



เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

29	อุดรนคร	156	174	330	3
30	เจนจบทิศ	275	299	574	5
31	บขส.	254	261	515	4
32	ศาลเจ้า 2	144	155	299	3
33	สมหวังสังวาลย์2	146	151	297	2
34	ประเสริฐแก้ว	244	234	478	4
35	หนองแคน	92	89	181	2
36	หมู่ 1 พัฒนา	438	499	937	8
37	มิตรภาพ ซอย 4 พัฒนา	174	186	360	3
38	บ้านไผ่พัฒนา	357	372	729	6
39	ศรีบุญเรือง	344	369	713	6
รวม		13,185	14,214	27,399	236

ที่มา: สำนักงานเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ของเทศบาล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2564 เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2564 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าส่วนการศึกษา หัวหน้าส่วนสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 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 2564 โดยมีทีมนักศึกษาจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้นปีที่ 2-4 ซึ่งได้ผ่านการศึกษารหัสหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) 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	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 75	5	
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 60	2	
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาล ที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า เทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,399 คน ชาย 13,185 คน หญิง 14,214 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,830 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 236 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- (2) งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
- (3) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- (4) งานจดทะเบียนพาณิชย์

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 45.5 ด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 33 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 24 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 18 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 12.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.5 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 65.5 รองลงมา ประกอบ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 6ว่างงาน ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 5 พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4 และข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 65.5 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 13 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 7.5 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 5.5 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.5 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 2.5 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 60 รองลงมา มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 17.5 มีรายได้ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 8 มีรายได้ในช่วง 15,1001-20,000 บาท ร้อยละ 7 มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 4.5 และไม่มีรายได้ ร้อยละ 3 ตามลำดับ



ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2564 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 95.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 5

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 100 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	45.5
หญิง	54.5
รวม	100 (236)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	6.5
20-29 ปี	12.5
30-39 ปี	18
40-49 ปี	24
50-59 ปี	33
60 ปีขึ้นไป	6
รวม	100 (236)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	0.0
รวม	100 (236)
อาชีพ	
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน	5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	65.5
รับจ้างทั่วไป	13
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	5
นักศึกษา	6
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	1.5
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (236)



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	2.5
ประถมศึกษา	65.5
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	13
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	5.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	7.5
ปริญญาตรี	4.5
ปริญญาโทขึ้นไป	1.5
รวม	100 (236)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	3
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17.5
5,001-10,000 บาท	60
10,001-15,000 บาท	8
15,001-20,000 บาท	7
20,001 บาทขึ้นไป	4.5
รวม	100 (236)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต พื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	5.0
เคยเข้ากิจกรรม	95
รวม	100 (236)



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	100
เคยทำ	0
รวม	100 (236)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (4)



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- (2) งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
- (3) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- (4) งานจดทะเบียนพาณิชย์

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้



4.2.1 งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.48 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจในงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.2	75.4	3	1.4	0	100 (236)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.4	75.5	2.8	1.3	0	100 (236)
	95.9					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	74.9	3.3	1.6	0	100 (236)
	95.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.5	75.3	3	1.2	0	100 (236)
	95.8					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ เทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20.1	74.9	2.8	1.8	0	100 (236)
	95					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร	20.28	75.20	3.12	1.40	0	100 (236)
	95.48					

Std. Deviation (SD) = 0.5213 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุป ได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 95.9 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทาง สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.1 ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.48 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (5)



4.2.2 งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการ จัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อหยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติ้มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการ อย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้ บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดี ขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.64 โดยมี รายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4	75.1	3.1	1.4	0	100 (236)
	95.5					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.6	75.5	2.8	1.1	0	100 (236)
	96.1					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	75.1	3.3	1.4	0	100 (236)
	95.3					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	19.8	75.7	3.1	1.4	0	100 (236)
	95.5					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ เทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	19.9	75.9	2.7	1.5	0	100 (236)
	95.8					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานรับแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์	20.18	75.46	3.00	1.36	0	100 (236)
	95.64					

Std. Deviation (SD) = 0.5128 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านภาพรวม การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.64 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)



ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (6)



ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (7)



4.2.3 งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการ จัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการ อย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทาง มาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการ เพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.56 โดยมี รายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.3	75.1	3.3	1.3	0	100 (236)
	95.4					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	20.4	74.9	2.9	1.8	0	100 (236)
	95.3					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.4	74.9	3.3	1.4	0	100 (236)
	95.3					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.2	75.6	3	1.2	0	100 (236)
	95.8					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ เทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	19.9	76.1	2.9	1.1	0	100 (236)
	96					
โดยสรุปความพึงพอใจในงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ	20.24	75.32	3.08	1.36	0	100 (236)
	95.56					

Std. Deviation (SD) = 0.6467 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

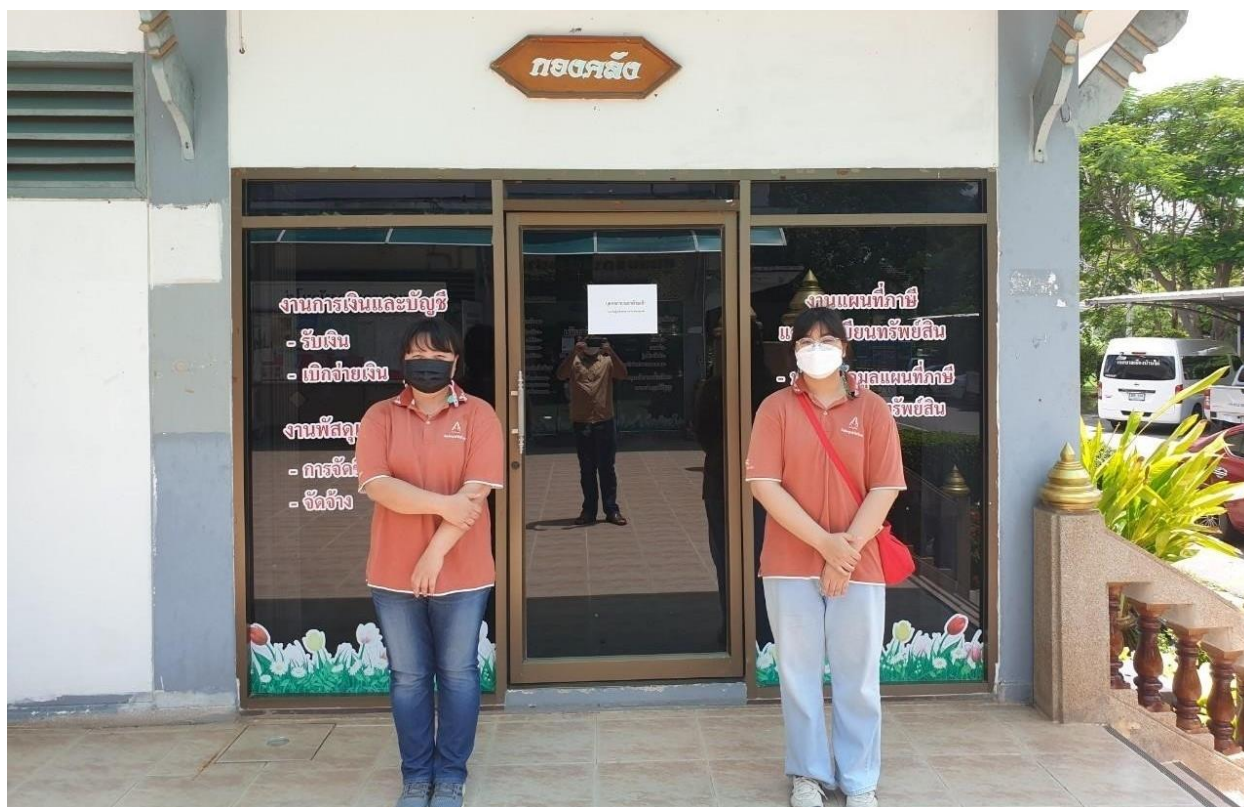


ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล. ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทาง สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.4 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.3 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจพูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.56 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (8)



ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (9)



4.2.5 งานจดทะเบียนพาณิชย์

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.60 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20	76	2.8	1.2	0	100 (236)
	96					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.4	75.8	2.6	1.2	0	100 (236)
	96.2					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.4	75	3.3	1.3	0	100 (236)
	95.4					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.2	75.2	3.1	1.5	0	100 (236)
	95.4					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.3	74.7	3.2	1.8	0	100 (236)
	95					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านจดทะเบียนพาณิชย์	20.26	75.34	3.00	1.40	0	100 (236)
	95.60					

Std. Deviation (SD) = 0.6628 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.4 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (10)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรม โดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของเทศบาล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า เทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,399 คน ชาย 13,185 คน หญิง 14,214 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,830 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 236 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 4 งาน ได้แก่

- (1) งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- (2) งานรับแจ้งเรื่องรื้อถอนทุกซ์
- (3) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- (4) งานจดทะเบียนพาณิชย์

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการได้ดังนี้



ภาพที่ 5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (1)



ภาพที่ 5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (2)



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.48 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.64 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

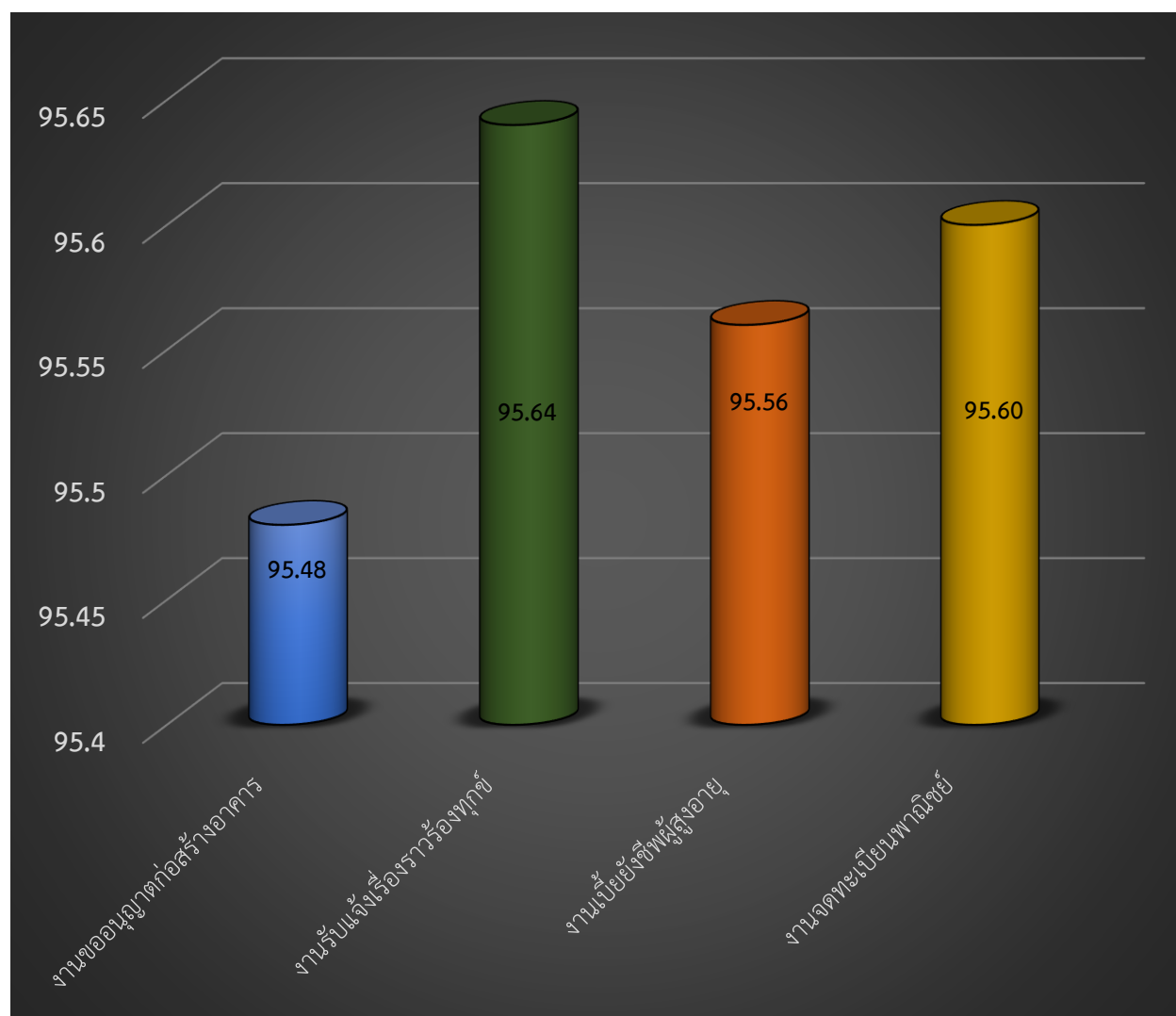
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.57 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	95.48	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	95.64	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	งานจดทะเบียนพาณิชย์	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ 2564 มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.64 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตูรับความเห็น ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านภาพรวม การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิ และแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวนท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติ



ในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชน ที่พึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า 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

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก 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 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก 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

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี 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

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) 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 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ มากที่สุด ร้อยละ 95.64 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ความพึงพอใจงานจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และความพึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ร้อยละ 95.48 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ



ภาพที่ 5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (3)



5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป 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) งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลเมืองบ้านไผ่ แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2564)

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลดูแลปัญหาของเด็กเยาวชนให้เป็นกรณีพิเศษ
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้งานบริการด้านการศึกษาของเทศบาลจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับเด็กให้มากขึ้น
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในชุมชนและถนนระหว่างชุมชน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ



- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงสัญญาณไฟจราจรในบางพื้นที่
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลได้พัฒนาระบบสาธารณสุขให้ดียิ่งขึ้น
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

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



ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (4)



ภาพที่ 5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ (5)



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: ไปด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท. คิสิน กุสลาณภาพ และสุรเชษฐ์ ชีระมณี. (2526). สารานุกรมศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

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

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

เดโช สอนานนท์. (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.

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

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). *แนวคิดทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์จำกัด.

วรรณา ประยุกต์วงศ์. (2559). การประกอบการสังคมบนฐานคิดพุทธเศรษฐศาสตร์: กรณีศึกษากลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติของนักเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 10*. เชียงใหม่: โรงแรมดวงตะวัน เชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2563). *รายงานประจำปี 2563*. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). *15 ปี การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). *ผลึกความคิด...การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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: สำนักงานควบคุมความประพฤติ.

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

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



สุรัชพงศ์ สิกขาบัณฑิต. (2561). นโยบายประเทศไทย 4.0: โอกาส อุปสรรค และผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาคอาเซียน (ออนไลน์). สืบค้นจาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=46819&filename=interparliament2

เสน่ห์ จัยโต. (2530). การบริหารราชการในภูมิภาค เรื่อง แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนภูมิภาค (เอกสารการสอนชุดวิชา). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ. (2547). การจัดการวัฒนธรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

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

อริย์ธัช แก้วเกาะเสบัว. (2560). หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (ออนไลน์). สืบค้นจาก <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

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.



- 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.

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.



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564
โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกดางกุล หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

หมายเลขแบบสอบถาม.....
ชื่อ อปท.....
จังหวัด.....

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัด ขอนแก่น

วันที่สำรวจ.....

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

ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ	☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ศาสนา	☐ พุทธ ☐ อิสลาม ☐ คริสต์ ☐ ศาสนาอื่นๆ ☐ ไม่ได้นับถือศาสนา
4. อาชีพ	☐ ว่างาน/ ไม่ได้ทำงาน ☐ เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ☐ นักศึกษา ☐ นักบวช/ พระ ☐ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. ระดับการศึกษา	☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน	☐ ไม่มีรายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท ☐ 15,001-20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	☐ ไม่เคยเข้าร่วม ☐ เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม ☐ เคยตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
1. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความ คล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ บ้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุม ทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกาย สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่าง รวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์ อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ ชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาลแสดงให้เห็น ถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถ เข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของ ประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
2. งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความ คล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ บ้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุม ทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกาย สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่าง รวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่ที่มีความปลอดภัย อุดหนุนภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
3. งานเบียยังชีพผู้สูงอายุ					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่ที่มีความปลอดภัย อุดหนุนภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
4. งานจดทะเบียนพาณิชย์					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความ คล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุม ทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกาย สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่าง รวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุ่นหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์ อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้ เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถ เข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของ ประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

