



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
ตำบลโคกสี อำเภอมือทอง จังหวัดขอนแก่น
โทร. 043-283546-7, <http://kk.mcu.ac.th/2019/>

มติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คะแนนเต็ม	10
คะแนนที่ได้	10

เกณฑ์การประเมิน		คะแนน ที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนน เต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	<p>- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2563</p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 27,730 คน</p> <p>- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>- งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้านของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 97.20 เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. งานการแจ้งเกิด ร้อยละ 97.60 2. งานการแจ้งตาย ร้อยละ 97.40 3. งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ 97.40 4. งานการจัดเก็บภาษีป้าย ร้อยละ 96.20 <p>เอกสารหน้า 90 ถึงหน้า 111</p>
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ของ 4 งานบริการ คือ 1) งานการแจ้งเกิด 2) งานการแจ้งตาย 3) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย และ 4) งานการจัดเก็บภาษีป้าย

ผลการศึกษา พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในงานบริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.02) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ งานการแจ้งเกิด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.05) รองลงมา งานการแจ้งตาย ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.02) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.01) และงานการจัดเก็บภาษีป้าย ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.04)

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ควรมีการติดตั้งเสียงตามสายภายในเขตเทศบาลเพื่อให้ประชาชน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 37.61) ควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (ร้อยละ 28.45) ควรปรับการให้บริการโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากหรือการปรับปรุงระยะเวลาการบริการ เช่น มีการให้บริการระหว่างการพักเที่ยง (ร้อยละ 20.18) และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบ นโยบายระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน (ร้อยละ 13.76)

โดยสรุป จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่า เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.02) (ได้คะแนน 10 คะแนน)

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ 4 งาน ประกอบด้วย งานการแจ้งเกิด งานการแจ้งตาย งานการช่วยเหลือสาธารณภัย งานการจัดเก็บภาษีป้ายที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชนนอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ประโยชน์ในการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างไร เพื่อนำผลการประเมินไปปรับใช้สำหรับแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนางานในด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตขอนแก่น

กันยายน 2563

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
มติที่ 2 มติด้านคุณภาพการใช้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 องค์ประกอบของการประเมิน	26
2.3 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่	36
2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	50
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	80
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	84
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	84
3.3 กระบวนการประเมินผล	85
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	85
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	86
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	86
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	88
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	88
4.2 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	88
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
4.4 สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	111
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	112
5.1 สรุปผล	112
5.2 อภิปรายผล	114
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	115
5.4 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	116
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	89
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด โดยภาพรวม	90
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ	91
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ	92
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ	93
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ	94
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย โดยภาพรวม	95
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ	96
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ	97
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ	98
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ	99
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย โดยภาพรวม	100
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ	101
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ	102

4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม และรายข้อ	103
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ	104
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งาน การจัดเก็บภาษีป้าย โดยภาพรวม	105
4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ	106
4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ	107
4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม และรายข้อ	108
4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ	109
4.22 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	110
4.23 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการประเด็นหลัก	111

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า Parasuraman, A.	23
2.2 แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ	25
2.3 ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในภาพรวม	44
2.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี	56
2.5 องค์ประกอบขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านไผ่	68
2.6 ภาพประกอบที่ 2.6 แสดงตำแหน่งที่ตั้งสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เทศบาลเมืองบ้านไผ่	70

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3/1 มีบทบัญญัติกำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้สร้างเครื่องมือในการแปลงมาตรา 3/1 ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายซึ่งปรากฏตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะในมาตรา 9 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังกำหนดมาตรการการกำกับ การปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ คุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ ซึ่งส่วนราชการที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ (ที่ทำการนครศรีธรรมราช, 2563)

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย โดยมีความเป็นอิสระไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนกลางเป็นเพียงคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย หรือ อีกนัยหนึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลาง ที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเพื่อกระจายอำนาจในการบริหารราชการให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ยังได้กำหนดภาระหน้าที่ของเทศบาล

ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองเพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่อสรุค ปัญหา และร่วมมือแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน (สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559)

การบริการประชาชนของภาครัฐมีได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยาก เพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอด ทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 ได้กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการ

แทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2548)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องและในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,2548)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงาน ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการ ปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุม ภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกา ราชการทั้ง 4 มติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นเป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ดังนั้นมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่นนั้นเป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงาน รับผิดชอบด้านการวิจัย จึงได้รับการประสานจากเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ให้เป็นหน่วยงานดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านไผ่โดยจุดมุ่งหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไขภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ 4 ด้าน คือ 1) งานการแจ้งเกิด 2) งานการแจ้งตาย 3) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย 4) งานการจัดเก็บภาษีป้าย

1.3.2 ขอบเขตประชากร

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประชากรจำนวนทั้งสิ้น 27,730 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2563 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W., 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตพื้นที่ในการศึกษา คือ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

1.3.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ 2) ประชาชน 3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ตัวแปรตาม คือ การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2563 ใน 4 ด้าน

1) งานการแจ้งเกิด

2) งานการแจ้งตาย

3) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย

4) งานการจัดเก็บภาษีป้าย

1.3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2563

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่
2. การให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ หมายถึง งานที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการแจ้งเกิด 2) งานการแจ้งตาย 3) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย และ 4) งานการจัดเก็บภาษีป้าย
3. เทศบาลเมือง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้คือเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

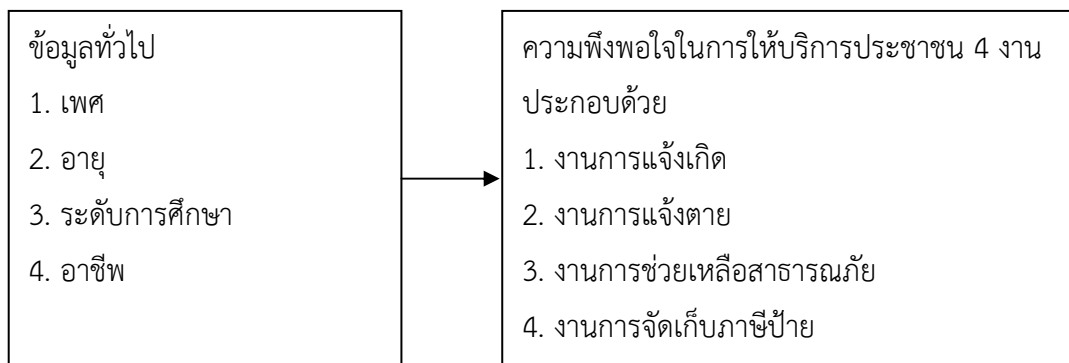
1.5.1 ช่วยให้เทศบาลเมืองบ้านไผ่ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานการแจ้งเกิด งานการแจ้งตาย งานการช่วยเหลือสาธารณภัย และงานการจัดเก็บภาษีป้าย

1.5.2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการควบคุม การติดตามและตรวจสอบการบริหารของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เพื่อช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.5.3 ทำให้เทศบาลเมืองบ้านไผ่ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และมีข้อมูลที่น่าไปสู่การติดตามผลและการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 องค์ประกอบของการประเมิน
- 2.3 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่
- 2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของบุคคลในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องมือหมายถึงแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนกอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (Davis & Newstrom, 1985 : 109-110) นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการดังนี้

อุทัย พรรณสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

นภดล เชนะโยธิน (2531 : 175) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือชอบใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สมชาย ไทยวัฒนานุกูล (2533 : 23) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกอันจะเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยอมเสียสละและอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานนั้น

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540 : 528) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติในทางบวกต่องาน ความพอใจในงาน ช่วยให้ตนทำงานรู้สึกว่าชีวิตการทำงานมีคุณภาพกับช่วยป้องกันมิให้คนทำงานเกิดความรู้สึกห่างเหินกับงาน

อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 88) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางบวกที่ดีต่อองค์การบุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือร่วมแรง การมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

ศิริวรรณ วรโพด (2551 : 16) ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบของคนที่ทำงาน เมื่อความรู้สึกชอบของคนได้รับการตอบสนองจากองค์การก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 39) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างหนึ่ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจชอบใจการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างหลายประการโดยเฉพาะบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการนำมาซึ่งความสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มาใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่งหรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการของผู้มารับบริการหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ทางด้านบวกและด้านลบจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระจายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ 1) ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค 2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย 3) ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน 4) ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม 5)

ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ซิริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการใดๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ 1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ 2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป 3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

สรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีแรงจูงใจของซิกมันด์ ฟรอยด์ ล้วนเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งในด้านร่างกายและ จิตใจ รวมทั้งยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน

วันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจ อยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคย ใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่น สัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้ เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มี อิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเปียงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการ แสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงที่รู้สึกได้ ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจเป็นหนึ่งในความรู้สึกของมนุษย์ ที่จะสามารถให้ความรู้สึกได้ทั้งบวก และลบ หากเป็นความรู้สึกที่เป็นทางบวกนั้นมนุษย์ก็จะรู้สึกมีความสุขด้วยการแสดงออกทางคำพูด อากัปกิริยา เช่น การยิ้ม การพูดจาที่ดี แต่หากเป็นความรู้สึกด้านลบก็จะแสดงออกด้วยความไม่พอใจ อารมณ์โกรธ และนำมาซึ่งความไม่พอใจต่อการบริการนั้น ด้วยเหตุนี้เองในทุกองค์กรและทุกสถานที่จึงให้ความสำคัญ เกี่ยวกับเรื่องของความพึงพอใจ หลายหน่วยงานอาจใช้การประเมินให้ผู้รับบริการเป็นคนประเมิน คะแนนในหัวข้อต่างๆ ที่หน่วยงานจะสามารถนำไปปรับปรุงได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้นสิ่งให้ผู้ให้บริการควร จะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้

โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆด้านเช่นอาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น 3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่น่าสนใจไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบายความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการซึ่งจะส่งผลต่อผู้รับบริการดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ 2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้นเกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548 : 172-174)

2.1.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเช่นคำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้นในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการหากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น

ประสบการณ์ส่วนตัวความรู้จากการเรียนรู้คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้นจึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ(Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการ และเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกระหว่างเวลาที่ได้มาระหว่างเวลานั้นจึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลงตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการโดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้านได้แก่ 1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการอันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของรับบริการนั่นเอง 2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆในกระบวนการบริการโดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และจริงใจเพียงใดในการให้บริการการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุ และผลซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548 : 174-175)

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ต้นดีพูลวินัย, 2538 : 8)

1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็ จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของ ลูกค้ำเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้ำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้ำสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ลูกค้ำ ต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ ลูกค้ำชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการ จัดแบ่งพื้นที่ สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ฉุการตาชั่งหิ้วใส่ของของจดหมาย ฉลากสินค้า

1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึง พพอใจให้กับลูกค้ำ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการ แก่ลูกค้ำมีความ คล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้ำได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอน สาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533 : 69)

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการ สะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ต่อเนื่อง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามี อุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อพกพร่องสามารถไขทันทหรือไม่ล่าช้า

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถ สอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3. ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet, 1954 : 390)

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจากหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination)

ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใดๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีก

การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริการเวลากว่าคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการท างานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด (การบริการเวลา, 2553 : 4)

การบริการเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริการเวลาให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

3.2.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ต้องทำ และฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

3.2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

3.2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือการประชุมที่ไม่จำเป็นควร ใ้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

3.2.4 การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงานตามที่เห็นเหมาะสมให้ทันเวลา

3.2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกวินัยในการทำงานไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

ดังนั้น สรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (1954 : 38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอ

นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วยด้วยการบริการที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์

และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพล ปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้า ทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้าและจาก ประสบการณ์

จึงสรุป การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมให้ไปเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อต่อองค์การนั้น คือ

3.4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

3.4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3.4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

3.4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

3.4.5 องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

3.4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ดังนั้นจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้า

ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนา

ตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการท างานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กรการพัฒนา ประสิทธิภาพในการท างานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ต้องทำ คือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษใน ด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่ตนเองมีความถนัด หรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหา ความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

3.5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเองนั้น มีสามารถ พัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่ม มากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

3.5.3 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำให้คิดและยอมรับความรู้สึกได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการท างานของบุคคลนั้น ใ้ว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่ เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการ พัฒนาประสิทธิภาพในการท างานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือการคิดบวกนั้น เป็น พฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็น อย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

3.5.4 ใ้หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนา อยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ในขณะนั้น เพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่นๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเพราะคนที่มีความรู้มาก ก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หาทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

3.5.5 ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญ ของการทำงาน เพราะในการบริการงานใดๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนด ไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละอย่างที่อยู่ในความ รับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจนของงานหรือการ กำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าการที่ปฏิบัติงานไปวันๆ หรือ ทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

3.5.6 วางแผนก่อนลงมือทำนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การ วางแผนการท างานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ ทรัพยากรในการทำงานด้วย การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่

ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงาน ได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

3.5.7 มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

3.5.8 มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่าง และบุคลิกของตนเอง จึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

3.6 การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับโปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบบริการ การศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ตามลักษณะผู้ใช้งานคือ ระบบสำหรับนักศึกษาเจ้าหน้าที่ อาจารย์และผู้บริหาร ซึ่งระบบบริการนี้จะเกี่ยวกับงานหรือบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทำให้สามารถเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ทันสมัย ประหยัดทรัพยากร สะดวก รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดได้มากยิ่งขึ้น นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การลงทะเบียนเรียน ระเบียบประวัติผลการศึกษา การตรวจสอบการจบ ฯลฯ โดยผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

จึงสรุปการให้บริการด้านเทคโนโลยี คือ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่นักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่นักศึกษาในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย

สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่และสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ และผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้

ดังนั้นความเสมอภาพที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การ

ให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้ว ก็ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไปโดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้านเช่นการมีสถานที่จอดรถหรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆเพื่อให้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการโดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญทั้งแสดงพฤติกรรมบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

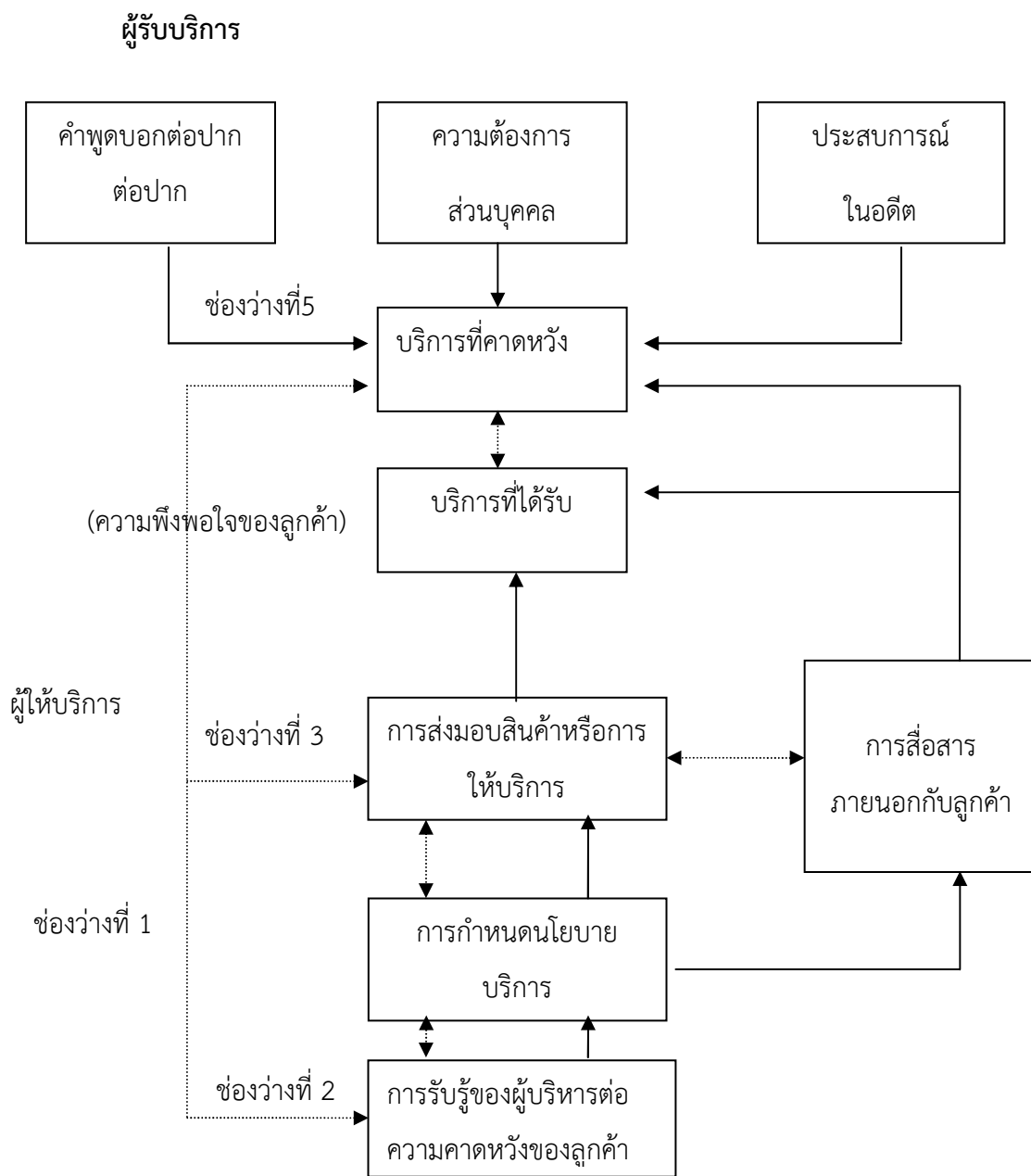
7. กระบวนการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

และหวังต่อประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ในกิจการบริการที่บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างมากนั้นผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงการนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลากหลายวิธีการด้วยกันล้วนตั้งอยู่บนฐานความคิดเดียวกันคือการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการนั้นมีได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้นแต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างรับบริการและผู้ให้บริการและผู้ให้บริการพาราสุรามานและคณะได้กำหนดแบบจำลองความพึงพอใจในการบริการขึ้นเพื่อที่จะสามารถเข้าใจองค์ประกอบของการบริการและสามารถบริหารจัดการให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้พาราสุรามานและคณะได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการดังที่แสดงในแผนภูมิ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ : 138)



ภาพประกอบที่ 2.1 แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า Parasuraman, A. (1985 : 44)

จากแผนภูมิจะพบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยหลักๆ 3 ด้านคือคำบอกเล่าแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีตที่เกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ต้องการไปเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วกำหนดเป็นความคาดหวังในการบริการขั้นหน้าที่ของผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ที่การส่งมอบการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เนื่องจากในกระบวนการให้บริการจะเกิดมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องเกิดขึ้นซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มช่องว่างเหล่านี้ได้ก็จะทำให้การบริการที่ส่งต่อไปยังผู้รับบริการมี

คุณภาพและสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการได้ช่องว่างในการดำเนินงานการบริการให้มีคุณภาพได้แก่

ช่องว่างที่ 1 เกิดจากการรับรู้หรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งอาจเกิดจากความคลาดเคลื่อนของการประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการทำให้มีการนำเสนอการบริการที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังจึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติศึกษาและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ถูกต้องเพื่อที่การลงทุนในการบริการนั้นจะได้ไม่เป็นการสูญเปล่าไป

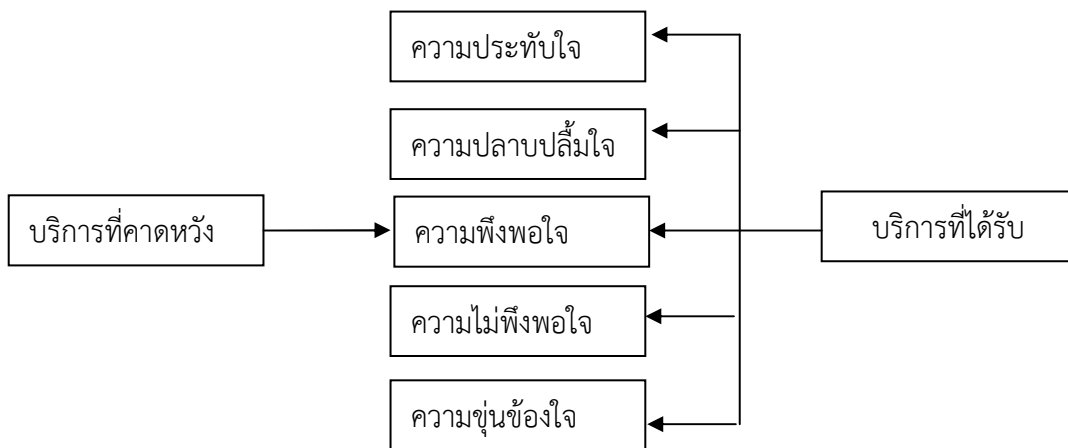
ช่องว่างที่ 2 เกิดการเบี่ยงเบนระหว่างการถ่ายทอดความเข้าใจความคาดหวังของผู้บริหารการบริการไปสู่นโยบายการบริการถึงแม้ว่าจะมีความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วก็ตามแต่ในการกำหนดเป็นนโยบายขึ้นมานี้อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของนโยบายหรือมีการเข้าใจความหมายผิดพลาดทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนตามไปด้วยส่งผลต่อรูปแบบการบริการที่จะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 3 การส่งมอบบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการเกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพอาจเกิดจากผู้ให้บริการดำเนินการกระบวนการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการอาจเป็นในด้านคุณภาพความเอาใจใส่ความรับผิดชอบต่อการบริการซึ่งล้วนเป็นภาพที่เห็นได้ชัดเจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

ช่องว่างที่ 4 การส่งมอบการบริการไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ได้อี้ออกไปนั่นคือการที่ไม่สามารถส่งมอบการบริการให้เป็นไปตามที่ได้บอกไว้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการเนื่องจากผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารออกไปของผู้ให้บริการนั่นเอง

ช่องว่างที่ 5 การส่งมอบบริการที่แตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ง่ายที่สุดแต่ควบคุมได้ยากที่สุดเนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาหรือสถานการณ์ดังนั้นการให้บริการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความคาดหวังนั้นอยู่เสมอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีถ้าผู้ให้บริการส่งมอบการบริการแบบเดิมๆในทุกครั้งนั้นอาจเป็นมาตรฐานในการให้บริการแต่การบริการนั้นยังไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลงไปในที่สุดเมื่อพิจารณาจากช่องว่างในแบบจำลองทั้ง 5 จุดแล้วจะพบว่ามีความยากง่ายแตกต่างกันในการที่จะลบจุดบกพร่องเหล่านั้นถ้าสามารถลบจุดบกพร่องลงได้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้แต่ถ้าการส่งมอบการบริการไม่ตรงกับความคาดหวังก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจความชุ่นข้องหมองใจและเกิดเป็นความโกรธเคืองได้ซึ่งนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกและยังเป็นข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการรายอื่นๆอีกด้วยดังนั้นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจะต้องมองหาสิ่งที่เหนือกว่าการให้บริการตาม

ความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นคือความปลาบปลื้มใจหรือความประทับใจดังแผนภูมิต่อไปนี้ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548 : 181-183)



ภาพประกอบที่ 2.2 แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการความพึงพอใจในการบริการเป็นเป้าหมายสำคัญของงานบริการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจึงต้องหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ ประเด็นสำคัญอยู่ที่บุคคล 2 ฝ่าย คือ 1) ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้เข้าใจในความต้องการของผู้มาใช้บริการ และต้องเป็นผู้มีพฤติกรรมที่ดีน่าเชื่อถือ 2) ผู้รับบริการ สิ่งที่ต้องทำให้เกิดความพึงพอใจคือ ความสะดวกสบายความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้นในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บริการราคาค่าบริการ สถานที่บริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกการส่งเสริมแนะนำบริการ การวางรูปแบบการบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการบริการการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ

2.2 องค์ประกอบของการประเมิน

2.2.1 ลักษณะทั่วไปของระบบติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือปัจจุบันเรียกว่า “แผนยุทธศาสตร์” สามารถใช้เป็นกลไกในการติดตามแผนการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้โดย จะปรากฏในรูปแบบรายงานในทุกช่วงของแผนยุทธศาสตร์โดยข้อมูลที่ได้จะถูกส่งไปยัง “หน่วยติดตาม และประเมินผล” (Monitoring and Evaluation Unit) ซึ่งเป็นหน่วยรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลในภาพรวม ของจังหวัด นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็น “ระบบสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (Early Warning System) ว่าองค์กรท้องถิ่น มีแผนยุทธศาสตร์ที่ดีหรือไม่ อย่างไร สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้เพียงใด ผล การดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานของ องค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทุกช่วงของแผนต่อไปในอนาคต (กรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่น, 2548)

2.2.2 องค์ประกอบของการติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก คือ ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการ (Process) และส่วนของผลลัพธ์ (Output) (กรม ส่งเสริมการ ปกครองส่วนท้องถิ่น, 2548) ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) คือปัจจัยที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีเพื่อเข้าสู่ระบบ ติดตาม และประเมินผล ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน
2. กระบวนการติดตาม (Process) คือช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ท้องถิ่นซึ่ง จะทำให้ทราบว่า แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ดีเพียงใด สามารถวัดผลได้จริงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพียงใด เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน สู่การบรรลุ แผนที่กำหนดไว้ได้ เน้นการติดตามการดำเนินงานโครงการ การเฉพาะกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค ใน การดำเนินงาน
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นการติดตามช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผน ยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็น ประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ ท้องถิ่น อันได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์และการเปลี่ยนแปลงของชุมชนตาม ตัวชี้วัด

2.2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

แผนการบริหารราชการแผ่นดินที่มีสาระสำคัญบนพื้นฐานหลักการที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ.2562 ประกอบด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์ 12 ประเด็น ดังนี้

- 1) การปกป้องและเชิดชูสถาบันพระมหากษัตริย์
- 2) การสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ และความสงบสุขของประเทศ
- 3) การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
- 4) การสร้างบทบาทของไทยในเวทีโลก
- 5) การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย
- 6) การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจและการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค
- 7) การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก
- 8) การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของคนไทยทุกช่วงวัย
- 9) การพัฒนาระบบสาธารณสุขและหลักประกันทางสังคม
- 10) การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน
- 11) การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ
- 12) การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกระบวนการยุติธรรม

2.2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ปฏิบัติการกิจตามประเด็นศาสตร์ 6 ประเด็นดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็ง ด้วยระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
เป้าประสงค์

1. ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขในระดับท้องถิ่น มีความเข้มแข็งมากขึ้น ประชาชนมีความตื่นรู้ มีส่วนร่วมในการพัฒนาประชาธิปไตยในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และระบอบการบริหารของท้องถิ่นของประเทศได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ.2560

2. หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการพัฒนาของพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ ได้รับการถ่ายทอดสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีบทบาทเด่น ในการส่งเสริม สนับสนุนโครงการพัฒนาของพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นให้เข้มแข็ง เกิดความยั่งยืน ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ในการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาและนำไปสู่การปฏิบัติในท้องถิ่น อย่างเป็นรูปธรรม ชุมชน ประชาชน มีความตื่นตัว และนำไปใช้ทั่วทั้งท้องถิ่นไทย

ตัวชี้วัด

1. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์เรียนรู้ประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น
2. ระดับความสำเร็จในการปรับปรุงระเบียบกฎหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.2560
3. จำนวนปัญหาข้อขัดแย้ง การฟ้องร้องในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่เป็นไปตามแนวทาง ของประชาธิปไตย
4. ร้อยละของประชาชนในท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการประชาธิปไตยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
5. ร้อยละของสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาตรฐานการส่งเสริมประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
6. จำนวนยุวประชาธิปไตยในท้องถิ่นทั่วทั้งประเทศ
7. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแห่งชาติเพื่อความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
8. จำนวนชุมชนมาตรฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ได้รับการส่งเสริม และขับเคลื่อนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนมีความเข้มแข็งอย่างเป็นรูปธรรมตามมาตรฐานท้องถิ่นพอเพียง
9. ร้อยละของท้องถิ่นที่มีการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ และการร่วมขับเคลื่อนโครงการการพัฒนาของพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ตามแนวทางและมาตรฐาน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
10. จำนวนพื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาภายใต้โครงการรักน้ำ รักป่า รักษาแผ่นดิน ตามโครงการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนา

1. สร้างและพัฒนากระบวนการประชาธิปไตยแก่เยาวชนในสถานศึกษาของท้องถิ่น และเยาวชนในท้องถิ่น เพื่อสร้างหลักประกันประชาธิปไตยของท้องถิ่นในอนาคต
2. พัฒนากระบวนการประชาธิปไตยและกระบวนการทางสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้มแข็งเพื่อเป็นหลักทางประชาธิปไตยให้กับท้องถิ่นและประชาชน
3. เสริมสร้างความสมานฉันท์ และเสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

4. เสริมสร้างขีดความสามารถแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อร่วมเป็นกำลังหลักสำคัญของกระทรวงมหาดไทยในระดับพื้นที่ในการระดมพลังขององค์กรภาคีทุกภาคส่วนของท้องถิ่น ร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อการแสดงความจงรักภักดีแก่สถาบันพระมหากษัตริย์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น

เป้าประสงค์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมีองค์ความรู้ นวัตกรรมเพื่อการขับเคลื่อนงาน ในภารกิจให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ และการพัฒนาของประเทศ ตามโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ๒๐ ปี

2. โครงสร้างพื้นฐานการเสริมสร้างการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงทั้งประเทศ รองรับการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นเติบโต หนุนเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากในท้องถิ่นเติบโต อย่างต่อเนื่อง สร้างงาน อาชีพ รายได้ เศรษฐกิจแก่ชุมชนให้เติบโตมากขึ้นตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)

3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลทุกภารกิจ การบริหาร การบริการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพรองรับการขับเคลื่อนประเทศไทย Smart Thailand

ตัวชี้วัด

1. จำนวนนวัตกรรมการพัฒนาเพื่อการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกร่วม ในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0

2. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถพัฒนางานและบริการรองรับการขับเคลื่อน ประเทศไทย 4.0 ได้ตามเกณฑ์ท้องถิ่น 4.0

3. ร้อยละของท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)

4. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาตรฐานองค์กรดิจิทัล

แนวทางการพัฒนา

1. เสริมสร้างศักยภาพ และขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสรรค์สร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาภารกิจ การบริการในระดับพื้นที่รองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยและไทยแลนด์ 4.0

2. รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนหนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรดิจิทัล และองค์กรแห่งนวัตกรรม

3. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น และพัฒนากลไกเพื่อการกระจายทรัพยากร และการบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าถึงความต้องการเร่งด่วนสำคัญของพื้นที่ ผ่านการบูรณาการทรัพยากรร่วมกับจังหวัด และองค์กรภาคีเครือข่ายในรูปแบบภารกิจร่วมประชารัฐ ท้องถิ่นเป็นฐาน ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

4. ระดมพลังจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน ภาคประชาชน ประชาชนในการร่วมกับท้องถิ่น เพื่อการสร้างความปลอดภัย รักษ และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การสร้าง แหล่งพลังงานในท้องถิ่นเพื่อการพึ่งตนเอง และการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืนและสมดุล

5. ร่วมเสริมสร้างศักยภาพการพึ่งตนเองทางการเงิน-การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการระดมพลังทุกภาคส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและสร้างความเข้มแข็งการเงินฐานราก ในท้องถิ่นให้เข้มแข็ง

6. เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานสากล ให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาประเทศ ๒๐ปี และโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และธรรมาภิบาล ในการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

เป้าประสงค์

1. ความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล จนประชาชน ในพื้นที่ให้การยอมรับเชื่อมั่นในความเป็นมืออาชีพ และการมีธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และโปร่งใสตรวจสอบได้ และทำให้คะแนนดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันของท้องถิ่นให้อยู่สูงกว่า ร้อยละ 50 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการพัฒนาการบริหารจัดการการเงิน การคลัง ให้สอดคล้อง กับทิศทางการปฏิรูปประเทศและรัฐธรรมนูญจนมีขีดความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้

ตัวชี้วัด

1. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานท้องถิ่นธรรมาภิบาล
2. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีต่อองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทั้งหมด
3. ดัชนีความเชื่อมั่นของประชาชน สังคม ในท้องถิ่นที่มีต่อการบริหารจัดการของท้องถิ่น
4. ระดับคะแนนของดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ร้อยละการลดลงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีข้อทักท้วง ท้วงติงจากผู้ตรวจสอบภายนอก ในการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิยมชอบชื้อมีความผิด

6. ร้อยละการลดลงของข้อร้องเรียนและคดีเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับคะแนนของดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่มีประเด็นการทักท้วง ท้วงติงจากปัญหาการเงิน การคลัง และการจัดซื้อจัดจ้าง

8. ร้อยละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารงบประมาณ การเงิน และการคลัง ให้พึ่งพาตัวเองได้มากขึ้น

9. จำนวนมาตรการ นวัตกรรม เพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนา

1. ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบชื้อ เพื่อสร้างพลังการขับเคลื่อนค่านิยมด้านการทุจริตจากฐานของการพัฒนาท้องถิ่นให้ครอบคลุมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ

2. ยกระดับการจัดการธรรมาภิบาลท้องถิ่นด้วยการป้องกันการทุจริตในการปกครองท้องถิ่นที่มีมาตรฐานสากล หนุนเสริมภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ร่วมขับเคลื่อนประเทศไทย ชี้อตรง โปร่งใส ให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับนานาชาติ

3. สร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและมาตรฐานธรรมาภิบาลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศด้วยมาตรฐานการให้คำปรึกษาระดับสากล และการประเมินผ่านการมีส่วนร่วมจากองค์กรภาคีทุกภาคส่วน

4. สร้างสรรค์มาตรฐาน รูปแบบ แนวทางเพื่อความคล่องตัว และการพึ่งตนเองในด้านรายได้ของท้องถิ่น และการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้ที่เหมาะสม

5. ปรับโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า

6. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภารกิจราชการถ่ายโอนภารกิจจากภาครัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดบริการประชาชน และไม่เป็นภาระขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในระยะยาว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีคุณภาพเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

เป้าประสงค์

1. ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขจากท้องถิ่นอย่างมีคุณภาพ ทัวถึง นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ปัญหาความเหลื่อมล้ำในท้องถิ่นลดลง

2. บริการสาธารณสุขของท้องถิ่นมีความทันสมัย มาตรฐานสากล สามารถรองรับการขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศและโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0

3. การศึกษา การสาธารณสุข ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีคุณภาพ และมาตรฐาน
ตัวชี้วัด

1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

2. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาท้องถิ่นตามเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

3. ร้อยละของผู้สูงอายุที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว มีความพึงพอใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการต่อประชาชนผ่านระบบดิจิทัล

5. สัดส่วนนักเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาทุกระดับชั้น ผ่านเกณฑ์คะแนนร้อยละ 50 มีจำนวนเพิ่มขึ้น (การทดสอบมาตรฐานการศึกษาชาติ)

6. ร้อยละของสถานศึกษาในสังกัดของท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับดีเยี่ยม

7. ร้อยละของศูนย์เด็กเล็กของท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานในกระทรวงสาธารณสุข และของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการพัฒนา

1. ร่วมสนับสนุนการพัฒนาทุนมนุษย์ในระดับท้องถิ่น เพื่อเป็นกำลังหลักในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นในการพึ่งตนเอง และรองรับการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน

2. สร้างกลไกมาตรการรองรับการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมเสริมสร้างสวัสดิการสังคม เสริมความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระดับพื้นที่

3. เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานสากลรองรับความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และทิศทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0

4. รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนร่วมหนุนเสริมการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาตามแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Sustainable Development Goals : SDGs)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับภารกิจและทิศทางการพัฒนาของประเทศ

เป้าประสงค์

1. บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีสมรรถนะสูง มีความเชี่ยวชาญในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจนเป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังคม และภาคีทุกภาคส่วน
2. บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสมรรถนะสูง สามารถจัดบริการให้แก่ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชน
3. วัฒนธรรมองค์กรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง บุคลากรมีความสุข และภาคภูมิใจต่อองค์กร

ตัวชี้วัด

1. ร้อยละของบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะสากล
2. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารงานบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
3. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาโครงสร้างและจัดอัตรากำลังในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญใหม่และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 20 ปี
4. ร้อยละของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะบุคลากรคุณภาพที่มีผลิตภาพสูง
5. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ดัชนีความสุขและความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานระบบบริหารงานบุคคล 4.0
8. สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่องบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
9. ดัชนีความสุขและความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
10. ดัชนีความสุข และความภาคภูมิใจที่มีในองค์กร

แนวทางการพัฒนา

1. สร้างระบบคุณธรรมในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยหลักธรรมาภิบาลในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคลก้าวสู่ธรรมาภิบาลการบริหารทรัพยากรบุคคลยุค 4.0

2. สร้างระบบการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ รองรับการพัฒนากลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่สากล และขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่แข่งขันได้

3. ปฏิรูประบบบริหารจัดการกำลังคนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพมีความสอดคล้องกับการพัฒนาตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าสูงสุด

4. สร้างระบบการเรียนรู้ การจัดการตนเองของบุคลากรทุกระดับตามค่านิยมร่วม และความจำเป็นในการขับเคลื่อนการพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอย่างเท่าทัน

5. พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใสสู่ท้องถิ่นยุคใหม่

6. พัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภา และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นนักบริหาร นักการเมือง และผู้ปฏิบัติงานที่มีธรรมาภิบาล และพร้อมเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใส

7. เสริมสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วยวัฒนธรรมและวิถีพอเพียง

8. เสริมสร้างความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เป็นองค์กรระดับสากลที่สังคมยอมรับ

เป้าประสงค์

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงใช้เกณฑ์มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การประสาน และสนับสนุนอย่างมีมาตรฐานและทันความต้องการ

3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรแห่งความทันสมัย มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่สมบูรณ์รองรับภารกิจ และยุทธศาสตร์

4. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรคุณธรรมที่มีธรรมาภิบาล

ตัวชี้วัด

1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนากลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูงตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

2. ระดับความสำเร็จในการพัฒนากลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

3. ร้อยละความพึงพอใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อการบริการให้คำปรึกษาแนะนำการประสาน และสนับสนุนอย่างมีมาตรฐานมีอาชีพและทันความต้องการ

4. จำนวนนักให้คำปรึกษาการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นระดับมืออาชีพ
5. จำนวนองค์ความรู้ นวัตกรรมบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การประสาน และการสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. จำนวนฐานข้อมูลการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นของประเทศที่พัฒนาบนระบบออนไลน์ที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันขององค์กรภาคี
7. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาเป็นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดิจิทัลทันสมัย
8. จำนวนนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ รองรับการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย
9. จำนวนข้อทักท้วง/ท้วงติงจากผู้ตรวจสอบภายนอก

แนวทางการพัฒนา

1. เสริมสร้างขีดความสามารถในการนำองค์กรของผู้นำ เพื่อการขับเคลื่อนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรสมรรถนะสูงที่มีคุณธรรม
2. พัฒนาระบบการบริหารยุทธศาสตร์ทั่วทั้งองค์กรแบบครบวงจร เพื่อหนุนนำการพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลงในอนาคตและรองรับการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ
3. เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรใหม่ พัฒนาระบบบริการลูกค้า และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอย่างมืออาชีพ
4. พัฒนาระบบการวัดผล การวิเคราะห์ การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ภายในองค์กรให้มีมาตรฐาน และทันสมัย
5. ส่งเสริม สนับสนุนธรรมาภิบาลในทุกภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีขององค์กรธรรมาภิบาลระดับประเทศ และนานาชาติ
- 6.ยกระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสู่องค์กรดิจิทัลทั่วทั้งองค์กร
- 7.เสริมสร้างบทบาทระหว่างประเทศของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเชื่อมโยงประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก

โดยสรุปจากหลักการแนวความคิดการติดตามประเมินผลข้างต้น คณะผู้ประเมินได้นำมากำหนดเป็น ตัวชี้วัดการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย การดำเนินงานภาพรวมขององค์กรซึ่งเป็นผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาขององค์กร และผลการดำเนินงานตามภารกิจ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผนวกกับแนวทางการประเมินผลตามเกณฑ์ตัวชี้วัดตามแนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อระบบอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

นอกจากนี้คณะผู้ประเมินยังมีการประเมินผลสะท้อนการพัฒนาระบบการจาก ประชาชน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการนำมาปรับปรุงและพัฒนา ศักยภาพระบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานทั้งด้านร่างกายและจิตใจของประชาชน ให้ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังต่อไป

2.3 ยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

2.1 วิสัยทัศน์

“เมืองน่าอยู่ คู่ธรรมชาติ บริการประทับใจก้าวไกลสู่อาเซียน”

2.2 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มปริมาณการจำหน่ายสินค้าสำคัญที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาทักษะและคุณภาพแรงงาน สินค้า ตามความต้องการของตลาด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เตรียมความพร้อมกับการเป็นศูนย์กลางของการคมนาคมทางบก

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนามาตรฐานระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และอนุรักษ์

สิ่งแวดล้อม เพื่อการอาศัยที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนมีสุขภาพดี และมีความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สิน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน และการสร้างเครือข่ายพัฒนาเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้และลดรายจ่ายในการ

ดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 9 การพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อการบริการประทับใจ

ยุทธศาสตร์ที่ 10 การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรมและความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 11 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

2.3 เป้าประสงค์

1. ผู้ประกอบการและวิสาหกิจชุมชนมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้ามากขึ้น
2. พัฒนาสินค้าและแรงงานตามความต้องการของตลาด/เมืองคู่แฝด
3. มีผลการศึกษาเพื่อเตรียมพร้อมของการเป็น Hub รถไฟรางคู่และทางถนน
4. พัฒนาภูมิทัศน์ของเมืองให้สวยงามและเอื้อต่อการอยู่อาศัย
5. เพิ่มพื้นที่สีเขียว
6. มีการบริหารจัดการขยะที่ดี

7. การศึกษาในระบบได้มาตรฐาน
8. โรคติดต่อ-ไม่ติดต่อและพฤติกรรมสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญของประชาชนลดลง
9. ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
10. ชุมชนมีความเข้มแข็ง
11. เทศบาลมีรายได้ที่จัดเก็บเอง (แหล่งรายได้เดิม) เพิ่มมากขึ้น
12. เทศบาลมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการสร้างแหล่งรายได้ใหม่
13. รายจ่ายของเทศบาลลดลง
14. มีนวัตกรรมในการบริหารและบริการประชาชน
15. เทศบาลผ่านมาตรฐาน Green office
16. ส่งเสริมและพัฒนาความรู้และสร้างจิตสำนึกในการบริการให้ประชาชนพึงพอใจ
17. บุคลากรมีสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติราชการ
18. มีการประเมินผลยุทธศาสตร์และนำยุทธศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน
19. มีระบบฐานข้อมูลในการบริหารจัดการ

2.4 ตัวชี้วัด

1. ยอดจำหน่ายสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์สำคัญของผู้ประกอบการและวิสาหกิจชุมชน
2. จำนวนรายการสินค้าที่มีการแลกเปลี่ยนซื้อขายระหว่างเมืองคูแฝด
3. ระดับความสำเร็จการพัฒนาทักษะและการเพิ่มจำนวนแรงงานกับเมืองคูแฝด
4. ผลการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมของ ทม.บ้านไผ่ กับการเป็นศูนย์กลางรถไฟ/รถยนต์
5. จำนวนแหล่งของพื้นที่เฉพาะที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งเสริมสร้างภูมิทัศน์แหล่งวัฒนธรรม และเศรษฐกิจ
6. พื้นที่สีเขียวต่อจำนวนประชากร
7. จำนวนสวนสาธารณะที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสวนสาธารณะ
8. อัตราการผลิตขยะต่อคนต่อวัน
9. ร้อยละของนักเรียนอ่านออกเขียนได้ตามมาตรฐานช่วงวัย
10. ผลสอบ O-net แต่ละปีการศึกษามีค่าเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ที่กำหนด
11. ร้อยละของผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิตสูงรายใหม่ ต่อประชากรกลุ่มเสี่ยง
12. อัตราการป่วยด้วยโรคไข้เลือดออก ลดลงร้อยละ 20 จากค่ามัธยฐาน 5 ปีย้อนหลัง
13. ร้อยละของเด็กแรกเกิดต้องได้รับการเยี่ยมตามเกณฑ์
14. อัตราเด็กตั้งท้องก่อนวัยอันควร

- มาตรฐาน
15. ร้อยละของร้านอาหารแผงลอยจำหน่ายอาหารใช้น้ำมันทอดอาหารอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
 16. ตลาดสดเทศบาลเมืองบ้านไผ่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน้ำซึ่ ระดับ 5 ดาว
 17. ระดับความสำเร็จของความพร้อมของการเตรียมการป้องกันภัย
 18. จำนวนชุมชนที่ประชาชนเข้าร่วมการออมผ่านเกณฑ์ที่กำหนด
 19. จำนวนครั้งของการทำประชาพิจารณ์ที่ผ่านเกณฑ์ในชุมชน
 20. ระดับความสำเร็จของการตั้งสภาเมืองเทศบาลเมืองบ้านไผ่
 21. ร้อยละของรายได้จากจัดเก็บเอง (แหล่งรายได้เดิม) ของเทศบาลเปรียบเทียบกับเงินงบประมาณที่รัฐจัดสรรให้ในแต่ละปี
 22. ร้อยละรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากแหล่งรายได้ใหม่
 23. ร้อยละของรายจ่ายในหมวดค่าวัสดุที่ลดลง เปรียบเทียบกับงบประมาณรายจ่ายประจำปีในแต่ละปี
 24. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างในหมวดที่มีราคากลาง เปรียบเทียบกับราคากลาง
 25. ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรต่อรายจ่ายทั้งหมดของเทศบาล
 26. ทุกกอง/ฝ่ายมีนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการประชาชน
 27. จำนวนช่องทางและความถี่ของการประชาสัมพันธ์
 28. ร้อยละข้อร้องเรียนได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน
 29. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาล
 30. ร้อยละของบุคลากรผ่านการอบรมตามเกณฑ์ 30 ชม./คน/ปี
 31. บุคลากรมีความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงาน
 32. จำนวนกองที่สามารถขับเคลื่อนตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
 33. ระดับความสำเร็จของการบริหารฐานข้อมูล

2.5 คำเป้าหมาย

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย				
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
1. ยอดจำหน่ายสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์สำคัญของผู้ประกอบการและวิสาหกิจชุมชน	15%	20%	20%	20%	20%
2. จำนวนรายการสินค้าที่มีการแลกเปลี่ยนซื้อขายระหว่างเมืองคู่แฝด	1 รายการ	1 รายการ	1 รายการ	1 รายการ	1 รายการ
3. ระดับความสำเร็จการพัฒนาทักษะและการเพิ่มจำนวนแรงงานกับเมืองคู่แฝด	40% ผู้ผ่านการอบรม	50% ผู้ผ่านการอบรม	50% ผู้ผ่านการอบรม	50% ผู้ผ่านการอบรม	50% ผู้ผ่านการอบรม
4. ผลการศึกษาผลกระทบเพื่อเตรียมความพร้อมเป็นศูนย์กลางของเทศบาลเมืองบ้านไผ่	รายงานผลการดำเนินงาน 1 โครงการ	รายงานผลการดำเนินงาน 1 โครงการ	รายงานผลการดำเนินงาน 1 โครงการ	รายงานผลการดำเนินงาน 1 โครงการ	รายงานผลการดำเนินงาน 1 โครงการ
5. จำนวนแหล่งของพื้นที่เฉพาะที่ได้รับการพัฒนาเพื่อเป็นแหล่งเสริมสร้างภูมิทัศน์แหล่งวัฒนธรรม และเศรษฐกิจ	3 แห่ง	4 แห่ง	4 แห่ง	4 แห่ง	4 แห่ง
6. พื้นที่สีเขียวต่อจำนวนประชากร	8 ตร.ม/คน	10 ตร.ม/คน	10 ตร.ม/คน	10 ตร.ม/คน	10 ตร.ม/คน
7. จำนวนสวนสาธารณะที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสวนสาธารณะ	1 แห่ง	1 แห่ง	1 แห่ง	1 แห่ง	1 แห่ง
8. อัตราการผลิตขยะต่อคนต่อวัน	0.65	0.6	0.6	0.6	0.6
9. ร้อยละของนักเรียนอ่านออกเขียนได้ตามมาตรฐานช่วงวัย	ร้อยละ 94	ร้อยละ 96	ร้อยละ 96	ร้อยละ 96	ร้อยละ 96
10. ผลการสอบ O-net ของนักเรียนแต่ละปีการศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 46.89	ร้อยละ 47.89	ร้อยละ 47.89	ร้อยละ 47.89	ร้อยละ 47.89
(ระดับประถมศึกษาปีที่ 6)					
- ผลการสอบ O-net ของ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย				
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
นักเรียนแต่ละปีการศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น(ระดับประถมศึกษาปีที่ 3)	41.09	42.09	42.09	42.09	42.09
11. ร้อยละของผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิตสูงรายใหม่ ต่อจำนวนประชากรกลุ่มเสี่ยง	2%	2%	2%	2%	2%
12. อัตราการป่วยด้วยโรคไข้เลือดออกลดลงร้อยละ 20 จากค่ามัธยฐาน 5 ปีย้อนหลัง	23.65	22.47	22.47	22.47	22.47
13. ร้อยละของเด็กแรกเกิดต้องได้รับการเยี่ยมตามเกณฑ์	97%	98%	98%	98%	98%
14. อัตราเด็กตั้งท้องก่อนวัยอันควรลดลง	8%	6.0%	6.0%	6%	6%
15. ร้อยละของร้านอาหารแผงลอยจำหน่ายอาหารใช้น้ำมันทอดอาหารอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	95	100	100	100	100
16. ตลาดสดเทศบาลเมืองบ้านไผ่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อ ระดับ 5 ดาว	30 ข้อ	35 ข้อ	35 ข้อ	35 ข้อ	35 ข้อ
17. ระดับความสำเร็จของความพร้อมของการเตรียมการป้องกันภัย	5 นาที	5 นาที	5 นาที	5 นาที	5 นาที
18. จำนวนชุมชนที่ประชาชนเข้าร่วมการออมผ่านเกณฑ์ที่กำหนด	1 ชุมชน	1 ชุมชน	1 ชุมชน	1 ชุมชน	1 ชุมชน
19. จำนวนครั้งของการทำประชาพิจารณ์ที่ผ่านเกณฑ์ในชุมชน	80% ของเกณฑ์ที่กำหนด	80% ของเกณฑ์ที่กำหนด	80% ของเกณฑ์ที่กำหนด	80% ของเกณฑ์ที่กำหนด	80% ของเกณฑ์ที่กำหนด
20. ระดับความสำเร็จของการตั้งสภาพพลเมืองเทศบาลเมือง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย				
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
บ้านไผ่					
21. ร้อยละของรายได้จากจัดเก็บเอง (แหล่งรายได้เดิม)ของเทศบาลเปรียบเทียบกับเงินงบประมาณที่รัฐจัดสรรให้ในแต่ละปี	6	7.5	7.5	7.5	7.5
22. ร้อยละรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากแหล่งรายได้ใหม่	5%	5%	5%	5%	5%
23. ร้อยละของรายจ่ายในหมวดค่าวัสดุที่ลดลงเปรียบเทียบกับงบประมาณรายจ่ายประจำปีในแต่ละปี	6%	3%	3%	3%	3%
24. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างในหมวดที่มีราคากลางเปรียบเทียบกับราคากลาง	9%	12%	12%	12%	12%
25. ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรต่อรายจ่ายทั้งหมดของเทศบาล	34%	33%	33%	33%	33%
26. ทุกกอง/ฝ่ายมีนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการประชาชน	7 อย่าง	7 อย่าง	7 อย่าง	7 อย่าง	7 อย่าง
27.จำนวนช่องทางและความถี่ของการประชาสัมพันธ์	8 ช่องทาง 1,800ครั้ง	9 ช่องทาง 1,900ครั้ง	9 ช่องทาง 1,900ครั้ง	9 ช่องทาง 1,900 ครั้ง	9 ช่องทาง 1,900 ครั้ง
28.ร้อยละข้อร้องเรียนได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน	98.5%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%
29. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาล	80%	85%	85%	85%	85%
30. ร้อยละของบุคลากรผ่านการอบรมตามเกณฑ์ 30 ชม./คน/ปี	80%	85%	85%	85%	85%
31. บุคลากรมีความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงาน	80%	85%	85%	85%	85%

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย				
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
32.จำนวนกองที่สามารถขับเคลื่อนตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	7 กอง	7 กอง	7 กอง	7 กอง	7 กอง
33.ระดับความสำเร็จของการบริหารฐานข้อมูล	4 ระบบ	5 ระบบ	5 ระบบ	5 ระบบ	5 ระบบ

2.6 กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มปริมาณการจำหน่ายสินค้าสำคัญที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้น	1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการและวิสาหกิจชุมชนมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้ามากขึ้น
ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาทักษะและคุณภาพแรงงาน สินค้า ตามความต้องการของตลาด	2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสินค้าและแรงงานตามความต้องการของตลาด
ยุทธศาสตร์ที่ 3 เตรียมความพร้อมกับการเป็นศูนย์กลางของการคมนาคมทางบก	3.1 ส่งเสริมการเตรียมความพร้อมของการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางบก
ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนามาตรฐานระบบสาธารณสุขโรค สาธารณูปการ และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อการอาศัย ที่ยั่งยืน	4.1 ส่งเสริมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและภูมิทัศน์ของเมืองและเพิ่มพื้นที่สีเขียว 4.2 การส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการขยะ
ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของชุมชน	5.1 การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาในระบบให้ได้มาตรฐาน
ยุทธศาสตร์ที่ 6 ส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนมีสุขภาพดี และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	6.1 ส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนมีสุขภาพดี 6.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
ยุทธศาสตร์ที่ 7 การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน และการสร้างเครือข่ายพัฒนาเมือง	7.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และการสร้างเครือข่ายพัฒนาเมือง
ยุทธศาสตร์ที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้และลดรายจ่ายในการดำเนินงาน	8.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนารายได้ของเทศบาล

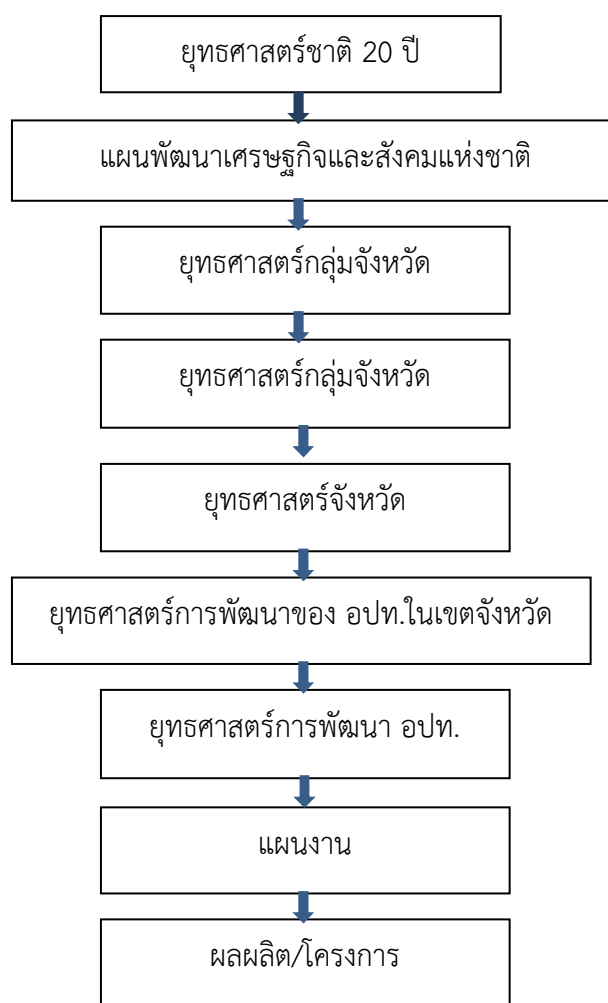
ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
ยุทธศาสตร์ที่ 9 การพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อการบริการประทับใจ	9.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการให้บริการของเทศบาล
ยุทธศาสตร์ที่ 10 การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรมและความสามารถในการปฏิบัติงาน	10.1 การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรมและความสามารถในการปฏิบัติงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 11 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ	11.1 การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

2.7 จุดยืนทางยุทธศาสตร์

การกำหนดตำแหน่งจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ กำหนดตามจุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ประกอบด้วย ขอนแก่น กาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด ควรเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเมืองรองรับการเป็นศูนย์กลางการค้าบริการและการลงทุนของภาค การใช้ประโยชน์พื้นที่ชลประทานให้เกิดประโยชน์สูงสุด การทำการเกษตรก้าวหน้า เร่งแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำจากภาวะฝนแล้ง

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจุดยืนทางยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด โดยคำนึงถึงการบูรณาการยุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy) ยุทธศาสตร์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ ผังเมืองรวม แผนชุมชน และสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่

2.8 ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในภาพรวม



ภาพประกอบที่ 2.3 ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในภาพรวม

3. การวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

3.1 การวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. จุดแข็ง (S หรือ Strengths) หมายถึง ปัจจัยต่างๆภายในองค์กร ที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งหรือเป็นจุดแข็งขององค์กรที่จะนำไปสู่การได้เปรียบ เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน คือ

- 1) มีสินค้าโอท็อป (กุนเชียง แหนมสด บ้านขนมคุณภัทรา)
- 2) ศูนย์กลางกระจายสินค้า (ตลาดเช้า ไนท์พลาซ่าถนนคนเดินเพลินเมืองไผ่)
- 3) มีแหล่งเรียนรู้ (ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาขอนแก่น และมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น)
- 4) มีเส้นทางคมนาคมไปจังหวัดต่างๆ ทั้งทางรถยนต์ และทางรถไฟ

5) มีลำห้วยไหลผ่าน คือ ลำห้วยจิก ลำห้วยทราย ลำห้วยยาง

6) มีสถาบันทางการเงินหลายแห่ง

2. จุดอ่อน (W หรือ Weaknesses) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่ทำให้เกิดความอ่อนแอ หรือเป็นจุดอ่อน นำไปสู่การเสียเปรียบ เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพภายใน คือ

1) ประชากรขาดระเบียบวินัยและจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม

2) ประชากรแฝงจำนวนมาก มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อเงินอุดหนุนของเทศบาลและรายจ่าย

3) ไม่มีศูนย์กระจายสินค้าและแลกเปลี่ยนสินค้าชุมชน

4) ปัญหาสภาพน้ำในชุมชนมีความสกปรก

5) ใช้บุคลากรไม่ตรงกับงาน

6) วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร บางอย่างเสื่อมคุณภาพ

7) ขาดการประสานงานและการสื่อสารที่ตรงกันในองค์กร

8) งบประมาณไม่เพียงพอ

9) ขาดการนำผลการประเมินมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

10) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ครบถ้วน

3. โอกาส (O หรือ Opportunities) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายนอกองค์กรที่เอื้อประโยชน์ให้ซึ่งเป็นโอกาสที่ช่วยส่งเสริมการดำเนินงาน คือ

1) เป็นศูนย์กลางการคมนาคม (ทางหลวงหมายเลข 2/ถนนแจ้งสนิท) (รถไฟรางคู่หนองคาย, นครพนม)

2) เป็นเมืองกระจายสินค้า (สินค้าโอท็อป)

3) เป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาและแหล่งเรียนรู้ (มีสถานศึกษาที่สำคัญที่เป็นแหล่งเรียนรู้ เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาขอนแก่น มหาวิทาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น และพระพุทธรูปหินลาด)

4) มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี คือ (1) มีระบบกำจัดมลพิษสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำเสีย ขยะ (2) มีพื้นที่สีเขียว สวนสาธารณะ สนามกีฬา (3) ภูมิทัศน์เมืองที่ดี และการวางผังเมืองที่ดี

5) ผู้นำมีความเข้มแข็งทำให้มีโอกาสได้รับเงินงบประมาณจากภายนอกเพิ่มขึ้น

4. อุปสรรค (TหรือThreats) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายนอกองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก คือ

1) มีประชากรแฝงจำนวนมาก หรือประชากรจรจำนวนมาก

2) ขาดความผูกพันในท้องถิ่น

3) ยาเสพติดและอาชญากรรม

- 4) การว่างงาน (การพนัน พึ่งพาลูกหลาน ผู้สูงอายุ)
- 5) ค่านิยมในการดำรงชีพ
- 6) ขาดแคลนแหล่งน้ำ
- 7) ปัญหาสิ่งแวดล้อม (ขยะ)
- 8) แรงงานต่างด้าว ก่อให้เกิดอาชญากรรมและโรคติดต่อ

3.2 การประเมินสถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านคมนาคม

โอกาส มีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์สายสำคัญ คือ ถนนมิตรภาพและทางรถไฟพาดผ่านตัวเมือง และเป็นเส้นทางมีความสะดวกในการขับขี่ เนื่องจากเป็นถนนเมนหลักที่สามารถเดินทางเข้าสู่ตัวเมืองขอนแก่นได้อย่างรวดเร็ว เป็นเส้นทางคมนาคมหลักภาคอีสาน สามารถรองรับการขยายตัวเพิ่มศักยภาพด้านการเป็นศูนย์กลางการค้า การบริการ การส่งออก และการขนส่งของจังหวัดได้ มีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์สามารถเชื่อมโยงกับอำเภอต่าง ๆ และจังหวัดอื่น ๆ ได้อย่างสะดวก เช่น ถนนเชื่อมต่อระหว่างอำเภอบ้านไผ่ และอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีแนวโน้มการขยายตัวของชุมชนเมืองค่อนข้างสูง ทำให้ประชาชนเกิดความต้องการด้านคมนาคมมากขึ้น และอยู่ไม่ห่างจากสนามบินจังหวัดขอนแก่นจนเกินไป

ข้อจำกัด การขยายถนนและปรับปรุงผิวจราจรในเขตเมืองเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาของประชาชนมีข้อจำกัดด้านผังเมือง และชุมชนที่อยู่อาศัย งบประมาณและอัตรากำลังมีไม่เพียงพอ ถนนชำรุดบ่อย ต้องมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอยู่เป็นประจำผู้ใช้รถใช้ถนนไม่รักษากฎจราจร ขาดวินัยในการขับขี่ยานพาหนะ

ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติ

โอกาส มีแหล่งน้ำเพื่อการกักเก็บน้ำ และอุปโภคบริโภค และการประมงน้ำจืด คือ หนองจิว สระสวรรค์ หนองลุมพุก เป็นต้น และแหล่งน้ำดิบเพื่อผลิตน้ำประปา คือ แก่งละว้า มีแหล่งน้ำชลประทานที่สำคัญ คือ อ่างเก็บน้ำชลประทาน หรือ แก่งละว้า ฝ่ายหนองนาวัว

ข้อจำกัด ที่ดินมีราคาแพง การถือครองที่ดินของเกษตรกรที่แท้จริงลดลง ดินเป็นดินร่วนปนทราย สภาพดินมีความอุดมสมบูรณ์น้อย ทำให้การเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร และขาดความรู้ความเข้าใจที่จะนำหลักวิชาการด้านการเกษตรมาพัฒนา

สิ่งแวดล้อม

โอกาส ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจและมีจิตสำนึกและตระหนักในเรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และมีการรณรงค์ให้ประชาชนสนใจด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ปัญหาสิ่งแวดล้อมยังมีไม่มาก มีการ

วางแผนด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาล เพื่อป้องกันและบำบัดฟื้นฟู แก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้รับการสนับสนุนด้านเทคนิค วิชาการและงบประมาณจากหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ มีความร่วมมือในการดำเนินการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในพื้นที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเทศบาลเมืองบ้านไผ่ และ อบต.ประชาชนมีความเข้าใจมากขึ้น ยังมีพื้นที่เพียงพอในการรองรับปัญหาด้านขยะและแหล่งรองรับการพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย

ข้อจำกัด ชุมชนมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น และความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยการจัดระเบียบชุมชน โดยเฉพาะหาบเร่ แผงลอย ทำยากขึ้น โดยเฉพาะในชุมชนใน ชุมชนตลาดสด และชุมชนแออัด การลงโทษผู้กระทำความผิดด้านสิ่งแวดล้อมไม่เด็ดขาด การประสานงานด้านสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีมาก ทั้งด้านการปฏิบัติทั้งด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือ เครื่องใช้ในการตรวจสอบ

ด้านสิ่งแวดล้อม ความร่วมมือจากผู้ประกอบการมีน้อยในการแก้ไขปัญหาและผู้ประกอบการขาดความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านเศรษฐกิจ

โอกาส มีการส่งเสริมอาชีพ และสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP จากภาครัฐมากขึ้น ด้านการแปรรูปสินค้าเกษตร การเลี้ยงสัตว์ และการทอผ้าไหม โรงงานยาสูบ และสินค้าของที่ระลึกประเภทอาหาร ชุมชนมีการเคลื่อนไหวสูงต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็งเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น การขนส่งสินค้า และถ่ายเทสินค้าได้ทั้งทางรถไฟ และทางรถยนต์ ปริมาณการปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนขนาดกลาง และเล็ก มีมากขึ้น

ข้อจำกัด การส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชนต่าง ๆ ยังไม่ดี มีปัญหาด้านคุณภาพและการตลาดรองรับ ขายสินค้าไม่ได้ขาดความยั่งยืน กองทุนเพื่อการส่งเสริมอาชีพ และการบริการส่วนมากเป็นนักลงทุนในท้องถิ่น อัตราการขยายตัวจึงไม่สูงมากนัก รายได้เฉลี่ยของประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้น้อย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเกษตรกรรม และการเกษตรกรรม

โอกาส การลงทุนในภาคอุตสาหกรรมเกษตร ส่วนมากจะเป็นการใช้วัตถุดิบทางการเกษตรเป็นหลัก ซึ่งสามารถรองรับผลผลิตในภาคเอกชนได้ เช่น การปลูกข้าว และอ้อย ประชาชนยังมีการบริโภคสินค้าด้านการเกษตร และสัตว์เลี้ยงเป็นสำคัญมีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และการประมงจำนวน 5 แห่ง คือ หนองจิว สระสวรรค์ หนองลุมพุก อ่างเก็บน้ำห้วยทราย ฝ่ายหนองนาแวว ถ้าได้รับการพัฒนา และปรับปรุงระบบการเก็บกักน้ำให้ดีขึ้นจะทำให้สามารถสนับสนุนในการพัฒนาภาคการเกษตรการประมงได้

ข้อจำกัด พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอาศัยน้ำจากน้ำฝนเป็นหลัก การเปลี่ยนแปลงและการแปรผันทางสภาพภูมิอากาศส่งผลต่อการผลิตสินค้าทางการเกษตร ทำให้เกิดความไม่แน่นอน ไม่ต่อเนื่อง มีอัตราการเสี่ยงสูง ปัจจัยการผลิตโดยเฉพาะดินซึ่งเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ ดินมีคุณภาพต่ำทำให้

การเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร ขาดการส่งเสริมเกษตรกรและเกษตรกรไม่มีความรู้ด้านการเกษตรอย่างแท้จริง หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีนักวิชาการน้อย ไม่เพียงพอที่จะเข้ามาช่วยเหลือเกษตรกร เกษตรกรบางส่วนไม่สามารถใช้น้ำจากแหล่งเก็บกักน้ำได้

เกษตรกรขาดความรู้ความสามารถ ขาดเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้ในการผลิต เนื่องจากส่วนใหญ่เกษตรกรยากจน ใช้วิธีการผลิตแบบเดิมทำให้การผลการผลิตต่ำ คุณภาพไม่ดี ไม่ได้มาตรฐาน ไม่คุ้มกับการลงทุน แรงงานภาคการเกษตรลดลง คนหนุ่มสาวจะเปลี่ยนเป็นการใช้แรงงานประเภทอื่นแทน เนื่องจากรายได้ดีกว่า

ผลผลิตทางการเกษตรส่วนมากจะมีลักษณะเป็นเกษตรรายย่อย ขาดการรวมกลุ่มทำให้แต่ละราย มีผลผลิตไม่มากนักและอยู่กระจัดกระจาย ทำให้ลำบากต่อการควบคุมในด้านคุณภาพของการผลิต ความไม่แน่นอนของราคาสินค้าภาคเกษตรกรรมและความไม่เป็นธรรมในด้านราคา บทบาทของการพัฒนาเศรษฐกิจในสาขาภาคอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและการบริการ มีสูงกว่าภาคเกษตร เกษตรกรในภาคเกษตรบางส่วนไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกิน ทำการเกษตรได้ในพืชบางชนิด เนื่องจากข้อจำกัดด้านที่ดินที่ใช้ในการเกษตรกรรม รวมทั้งความแปรปรวนของสภาพธรรมชาติและกลไกของตลาด เกษตรกรส่วนใหญ่มีหนี้สินภาคครัวเรือนที่เกิดจากการกู้ยืมเพื่อการลงทุน

การอุตสาหกรรม

โอกาส อุตสาหกรรมเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ยังสามารถเข้าไปส่งเสริมและพัฒนาได้ วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการผลิตจะมาจากวัตถุประสงค์ภาคการเกษตรที่ไม่ขาดแคลนมีแรงงานจำนวนมาก และค่าจ้างไม่แพง การคมนาคมที่สามารถอำนวยความสะดวกในการขนส่งทั้งทางรถยนต์และรถไฟที่เดินเพื่อใช้เป็นที่ตั้งของอุตสาหกรรมยังมีมาก ราคาไม่แพงจนเกินไป มีแหล่งเงินทุนหรือสถาบันการเงินในพื้นที่

ข้อจำกัด วัตถุประสงค์ในการผลิต จากภาคการเกษตรไม่แน่นอน และคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน แรงงานมีคุณภาพต่ำในด้านทักษะฝีมือ และมีความรู้ด้านเทคโนโลยีน้อย การเคลื่อนย้ายสูง ขาดแคลนนักลงทุนรายใหม่ บทบาทการเมืองระดับชาติ การส่งเสริมการลงทุนของภาครัฐ ยังไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการลงทุนเท่าที่ควรได้

การพาณิชยกรรม / การค้า

โอกาส เป็นแหล่งรวมความต้องการและการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการในระดับอำเภอ การคมนาคมมีความสะดวก ทั้งทางรถยนต์ และทางรถไฟ มีแหล่งเงินทุนในพื้นที่ โดยเฉพาะของภาครัฐ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้ประกอบการพาณิชยกรรม/การค้าส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการขายปลีก ย่อย

ข้อจำกัด ตลาดศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนสินค้ายังมี ไม่มีคลังสินค้าหรือศูนย์รวมสินค้า ประชาชนในภาคชนบทมีอำนาจการซื้อต่ำ แหล่งเงินทุนยังมีข้อจำกัดในการปล่อยสินเชื่อขนาดกลางและเล็ก ขาดตลาดรองรับสินค้า OTOP และสินค้าเกษตรในพื้นที่

การท่องเที่ยว

โอกาส มีแหล่งท่องเที่ยวด้านโบราณสถานโบราณวัตถุที่อยู่ใกล้เคียง คือวัดพระเจ้าใหญ่ผือ บึง หลวงปู่พุทธภู รอยพระพุทธรูปหินลาด ภาพจิตรกรรมฝาผนัง วัดมัจฉิมิวิทยาราม และวัดสงวนวารี เป็นต้น มีสินค้าของที่ระลึก ประเภทอาหาร คือ กุนเชียง และผ้าไหม การคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยว สะดวกและเชื่อมโยงไปที่อื่นๆ ได้ มีเทศกาลท่องเที่ยวงานประเพณีสงกรานต์ งานประเพณีบุญกุ่มข้าวใหญ่งานประเพณีลอยกระทง งานแห่เทียนพรรษา และถนนคนเดินเพลินเมืองไผ่ ที่มีขึ้นทุกวันอาทิตย์ เวลา 16.00-22.00 น. ณ บริเวณถนนหน้าที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่

ข้อจำกัด ขาดการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่ต่อเนื่อง ขาดศูนย์ให้บริการแนะนำการท่องเที่ยวระดับอำเภอ แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งยังไม่ได้รับการบูรณะและฟื้นฟู ขาดแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่น่าสนใจ ศักยภาพในการดึงดูดของแหล่งท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวต่ำ

ด้านสังคม

ประชากรชุมชนและการประกอบอาชีพ

โอกาส ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประชาชนมีความผูกพันและความสัมพันธ์ในลักษณะของสังคมชนบทอยู่มาก จะมีความเกื้อกูล รักและสมานสามัคคีต่อกันดีมีประชากรในวัยแรงงานมาก และสามารถทำงานได้เฉพาะในงานที่มีการใช้เทคโนโลยีต่ำเป็นส่วนมาก เพราะขาดฝีมือและทักษะ จำนวนประชากรเคลื่อนย้ายออกนอกภาคเกษตรมากขึ้น มีการขยายตัวของชุมชนออกไปและจะตั้งอยู่ตามแนวเส้นทางคมนาคมคือ ทางรถไฟ และทางรถยนต์ ชุมชนมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนรวมในการสร้างอาชีพและรายได้

ข้อจำกัด มีการเคลื่อนย้ายแรงงานออกไปต่างถิ่นสูง โดยเฉพาะหลังฤดูการเก็บเกี่ยว ค่อนข้างสูงแรงงานมีความรู้ต่ำ ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรม มีการเอา راحتเอาเปรียบผู้ใช้แรงงาน และยังมีผู้ใช้แรงงานเด็ก อาชีพในท้องถิ่นมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากรวัยแรงงาน การดำเนินชีวิตของประชากรส่วนใหญ่ยังเป็นสังคมแบบดั้งเดิม ชุมชนมีการพัฒนาช้า

ด้านการสาธารณสุข

โอกาส ความต้องการรับบริการด้านสาธารณสุข จากศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองบ้านไผ่ และโรงพยาบาล ยังมีความต้องการจำนวนมาก ความต้องการในด้านการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันรักษาโรค การอนามัยแม่และเด็ก ยังมีความต้องการพัฒนาด้านความรู้ ความเข้าใจ โดยเฉพาะในชุมชนและในกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ยังมีอัตราการเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย จากปัญหามลพิษของ

สถานประกอบการเพิ่มขึ้น ประชาชนส่วนใหญ่ที่มีรายได้น้อย ยังต้องการทั้งการบริการสาธารณสุขจากภาครัฐมากกว่าภาคเอกชนเพราะค่าใช้จ่ายถูกกว่า สามารถใช้ระบบส่งต่อผู้ป่วยที่มีอาการหนัก และต้องการแพทย์เฉพาะทางไปยังโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่นได้

ข้อจำกัด ขาดแคลนงบประมาณในการสนับสนุน บุคลากรไม่เพียงพอภาคเอกชนมีการให้บริการในราคาแพง

2.4 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

2.4.1 ประวัติความเป็นมาของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ยกฐานะจากสุขาภิบาลบ้านไผ่ เป็นเทศบาลตำบลบ้านไผ่ เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2524 และในปัจจุบันยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ.2548 โดยที่ขณะนั้นสุขาภิบาลบ้านไผ่ได้เจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา และจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้นการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของประชากรที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนมีความพร้อมที่จะยกฐานะสุขาภิบาลของตนขึ้นเป็น “เทศบาล” เนื่องจากมีศักยภาพด้านต่างๆ ขึ้น ประกอบกับสุขาภิบาลบ้านไผ่มีรายได้สูงพอที่จะดำเนินการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลได้

ดังนั้น อำเภอบ้านไผ่โดยนายฮึกหาญ โทมรสักดิ์ นายอำเภอบ้านไผ่ ในขณะนั้นได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล มติความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเห็นชอบจากสภาจังหวัดขอนแก่นแล้ว รายงานเสนอกระทรวงมหาดไทยถึงความพร้อมที่จะยกฐานะสุขาภิบาลอำเภอบ้านไผ่ขึ้นเป็นเทศบาล ซึ่งต่อมาเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2524 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะสุขาภิบาลอำเภอบ้านไผ่และจัดเป็น “เทศบาลตำบลบ้านไผ่” อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ เล่มที่ 98 ตอนที่ 101 ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2524 และเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ.2548 ได้ยกฐานะจากเทศบาลตำบล เป็นเทศบาลเมือง โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 ซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบภายในเขตเทศบาล รวม 16.20 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ แต่ก่อนได้อาศัยหอประชุมอำเภอหลังเก่าเป็นอาคารสำนักงานเทศบาล ซึ่งมีนายเจริญ ดีบุญมี ณ ชุมแพ (นายอำเภอบ้านไผ่ขณะนั้นเป็นนายกเทศมนตรีคนแรก ต่อมาเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2529 เทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้ดำเนินการวางศิลาฤกษ์ก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านไผ่หลังใหม่ โดยนายบุญช่วย 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 นอกจากนี้ยังมีแนวเทือกเขาภูพาน ล้อมรอบทางด้านทิศตะวันออก และด้านทิศเหนือ จึงทำให้พื้นที่ตรงกลางเป็นแอ่งต่ำระบายน้ำไม่ดี มีแม่น้ำชีไหลผ่านเป็นลำน้ำแบ่งเขตระหว่างอำเภอบ้านไผ่ และอำเภอชนบท เป็นที่ราบสูงโดยสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 150–300 เมตร แผ่นดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ พืชพันธุ์ธรรมชาติโดยทั่วไปมีลักษณะเป็นทุ่งหญ้าและป่าโปร่งแบบป่าไม้ผลัดใบ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีลักษณะภูมิอากาศ แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาล

ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ไปจนถึงเดือนพฤษภาคม ภูมิอากาศแห้งแล้งมาก โดยเฉพาะเดือน เมษายน มีอุณหภูมิสูงเฉลี่ย 29.9 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคม หรือต้นเดือนมิถุนายน ไปสิ้นสุดเดือน ตุลาคม 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 การใช้ประโยชน์ที่ดินในระดับรองลงมาคือเป็นที่ว่างที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ถึงร้อยละ 20.11 หรือเป็นพื้นที่ 3.54 ตารางกิโลเมตร ส่วนรายละเอียดอื่นๆ สามารถดูได้จากตารางแสดงการใช้ประโยชน์ที่ดินดังรายละเอียดด้านล่าง

ตารางแสดงรายละเอียดการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่

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: ผลจากการสำรวจเพื่อจัดทำโครงการระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่พ.ศ.2546

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

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

นอกจากลำห้วยทรายและลำห้วยจิกแล้วในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ยังมีแหล่งน้ำสาธารณะประเภท ห้วย หนอง บึง แหล่งเป็นแหล่งกักเก็บน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค ที่สำคัญได้แก่

-ลำห้วยยางและลำห้วยน้อย ไหลมารวมกันเป็นลำห้วยจิกจากด้านทิศใต้ของเทศบาลมีความยาวในเขตเทศบาลประมาณ 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

แหล่งน้ำชลประทานที่สำคัญ ที่อยู่พื้นที่ใกล้เคียงเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ คือ

1) อ่างเก็บน้ำห้วยทราย ตั้งอยู่ที่ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์ในการเกษตรและการประปาจนน้ำได้ 2,335,440 ลูกบาศก์เมตร มีคลองส่งน้ำสายใหญ่ฝั่งสายยาว 3,300 เมตร คลองซอยฝั่งขวยยาว 1,250 เมตร

2) แก่งละว้า ตั้งอยู่ที่ตำบลโคกสำราญ อำเภอบ้านแฮด ใช้ประโยชน์ในการประปาจนน้ำได้ 37,033,000 ลูกบาศก์เมตร อยู่ห่างจากตัวอำเภอบ้านไผ่ ไปตามถนนมิตรภาพทางไปจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 12 กิโลเมตร และแยกจากถนนมิตรภาพไปทางทิศตะวันตกอีก 7 กิโลเมตร ไม่มีคลองส่งน้ำ

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

เนื่องจากมีแหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์ บริเวณโดยรอบของเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จึงเหมาะสำหรับที่จะทำไร่ ทำนา ซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ภายในเขตเทศบาลและเป็นที่ตั้งของอาคารพาณิชย์ 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 ประกอบด้วยพื้นที่ในเขตการปกครองของตำบล 3 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลในเมือง ตำบลบ้านไผ่ และตำบลแคนเหนือ 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 ชุมชนออกเป็น 39 ชุมชนเมื่อปี พ.ศ. 2558 เพื่อให้ความเหมาะสมในด้านการให้บริการข่าวสาร การดูแล เป็นไปอย่างทั่วถึงแก่ประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประกอบด้วยชุมชนต่างๆ จำนวน 39 ชุมชน แบ่งออกเป็น 3 เขต ดังนี้

ตารางแสดงรายละเอียดชุมชน

ลำดับ	ชื่อชุมชน	ชื่อประธานคณะกรรมการชุมชน	เขตการเลือกตั้ง
1	ประปาบ้านไผ่	พ.ต.ท.สังวร ลีक्षा	เขต 1
2	อยู่เย็นเป็นสุข	นายธนดล กิตติวิจารณ์	เขต 1
3	ตลาด 1,2,3	นางมลิวรรณ สารบรรณ	เขต 1
4	ส่วนราชการ	นางราตรี จันพิน	เขต 1
5	แก้วทรานี	นายเสรี คำภักดี	เขต 1
6	อุดรนคร	นางยุพิน แสงผดุง	เขต 1
7	หนองลุมพุก	นายสุพจน์ เกตภูมิสี	เขต 1
8	ศรีหมอนพัฒนา	นายสุชาติ ภูษุขรมณี	เขต 1
9	เจนจบทิศ	นายสุพล บุตรศรี	เขต 1
10	ยิ่งยง	นายทองพูล พงดงนอก	เขต 1
11	จัดสรร	นายสิงห์มาลัย ปาปะสิม	เขต 1
12	คลองชลประทาน	นางจิรภา ปฏิภาณัง	เขต 2
13	ห้วยทราย	นายเจริญ ะวีระ	เขต 2
14	พระธรรมสาร	นายเจริญ จันทา	เขต 2
15	บขส.	นายวันชัย สอนอินทร์	เขต 2
16	ศาลเจ้า	นายสมชาย โมกโธสง	เขต 2
17	ศาลเจ้า 2	นางบำรุง พรหมรัตน์	เขต 2
18	โนนสว่าง	นายบุญถิ่น ศรีดารา	เขต 2
19	สมหวังสังวาลย์	นางละมัย ต่ายทรัพย์	เขต 2
20	สมหวังสังวาลย์ 2	นางสาวสุพิน ชมตรีนอก	เขต 2
21	สมประสงค์พัฒนา	นายสนธิ ชัดโธสง	เขต 2
22	หลักสี่บสี	นายทองแดง ธรรมมีภักดี	เขต 2
23	ประเสริฐแก้ว	นายทองใบ ทองทา	เขต 2
24	โนนสะอาด	นายสุรศักดิ์ โพธิยา	เขต 2
25	หนองแคน	นางสงวน พาบุ	เขต 2
26	หมู่ 1 พัฒนา	นางลัดดา สุทธิสำราญ	เขต 2
27	สุมนามัย	นางผ่องผกา ศรีจุมพล	เขต 3
28	ขนมจีน 2000	นายจิรวัดณ์ โพธิ์ศรี	เขต 3
29	มิตรภาพซอย 4 พัฒนา	นายภูวนัย นิमितไทรสกุล	เขต 3

ลำดับ	ชื่อชุมชน	ชื่อประธานคณะกรรมการชุมชน	เขตการเลือกตั้ง
30	บ้านไผ่เก่า	นางหนูพิน เชื้อบัณฑิต	เขต 3
31	บ้านไผ่พัฒนา	นางบุญสวย อินทรสงเคราะห์	เขต 3
32	บ้านท่าพัฒนา	นายสุเวช ครอบรู้	เขต 3
33	ศรีบุญเรือง	นายบุญเรือง เอื้อเมฆมาต๊ะ	เขต 3
34	โพธิ์สวรรค์	นายถาวร ศรีสุข	เขต 3
35	กกแดง	นายธนสิทธิ์ โสภากา	เขต 3
36	แสงทองประชาสรรค์	นายทองสุข เหง่าศรี	เขต 3
37	โนนสวรรค์	นายจำนงค์ โฉมสันเทียะ	เขต 3
38	หมู่สี่พัฒนา	นายประหยัด อุดม	เขต 3
39	ปอบิต	นายสุนิตย์ จินดา	เขต 3

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาล เป็นการจัดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยให้ราษฎรในท้องถิ่นเลือกตั้งคณะบุคคลในท้องถิ่นขึ้นมาคณะหนึ่งตามกฎหมายเพื่อเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นคือ สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.)

องค์กรเทศบาล ประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสภาเทศบาล

สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีระยะการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีจำนวนสมาชิก 18 คน โดยแบ่งเป็น 3 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งละ 6 คน สมาชิกสภาเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประกอบด้วย(ข้อมูล ณ มกราคม 2557)

- | | | |
|------------------|---------------|-----------------------------|
| 1. นายปัญญา | บัวแสง | ประธานสภาเทศบาลเมืองบ้านไผ่ |
| 2. นางสาวจิรวดี | เจริญศิลป์ | รองประธานสภาเทศบาล |
| 3. นายชานล | ธนระพีโชติ | สมาชิกสภาเทศบาลเขต 1 |
| 4. นายวัฒนาวุฒิ | หาวิจิตร | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 5. นายพิริน | ตุลระรัต | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 6. นายสงค์ศักดิ์ | เกียรติปกรณ | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 7. นางพัชรา | ศิริศักดิ์กมล | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 8. “ตำแหน่งว่าง” | | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 9. นางสาวสุมาลี | แถสูงเนิน | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2 |
| 10. นายคำพันธ์ | สีดอนชัย | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2 |

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ณ เดือน เมษายน 2562 จำนวน 27,680 คน

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	เพศ		รวม (คน)
	ชาย(คน)	หญิง (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

-โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่จำนวน 2 แห่ง

1. โรงเรียนเทศบาลบ้านไผ่
2. โรงเรียนเทศบาล 2 อนุบาลสาธิต เทศบาลเมืองบ้านไผ่

-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลเมืองบ้านไผ่จำนวน 3 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 (บ้านเก็ง)
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. โรงเรียนบ้านแก้ง

-โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจำนวน 4 แห่ง

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

-โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

เขต 25 จำนวน 1 แห่งคือโรงเรียนบ้านไผ่

-สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 2 แห่ง

1. วิทยาลัยการอาชีพบ้านไผ่
2. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น

สำหรับเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการจัดการศึกษา โดยจัดตั้งโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดเทศบาล จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนเทศบาลบ้านไผ่ ตั้งอยู่ชุมชนไผ่เก่า ตำบลบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปัจจุบันมีนักเรียน จำนวนทั้งสิ้น 554 คน
2. โรงเรียนเทศบาล 2 อนุบาลสาธิต เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ตั้งอยู่ ชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงประถมศึกษาปีที่ 6 ปัจจุบันมีนักเรียน จำนวนทั้งสิ้น 456คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 (บ้านแก้ง) ตั้งอยู่ ชุมชนบ้านแก้ง 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 73คน

5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 (โนนสว่าง) ตั้งอยู่ ชุมชนโนนสว่าง ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นมีเด็กเล็กอายุตั้งแต่ 2 ขวบถึง 3 ขวบ 11 เดือน ปัจจุบันมีจำนวนเด็กเล็กจำนวนทั้งสิ้น 54 คน

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ยังได้ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ โดยจัดให้มีการเรียนรู้จากห้องสมุดเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ตั้งอยู่ในบริเวณที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

นอกจากนี้ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการให้ความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านวิชาการ เช่น การส่งนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการระดับเทศบาล ระดับภาค และระดับประเทศ และการ ทำบันทึกข้อตกลง (MOU) เพื่อร่วมมือและ แลกเปลี่ยนทางวิชาการกับสถาบันทางการศึกษา ต่างๆ เช่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันขงจื้อ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยการอาชีพบ้านไผ่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาจังหวัดขอนแก่น โรงเรียนบ้านไผ่ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต2 และสนับสนุนด้านงบประมาณบุคลากรการปรับสภาพสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้แก่นักเรียน และประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่

4.2 สาธารณสุข

การบริการด้านการสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการให้บริการหลายด้าน เพื่อเป็นการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมทุกๆ ด้าน ตามมาตรฐานของหน่วยบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการประชาชน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ คือ

1. เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ให้บริการด้านการสาธารณสุข โดยเปิดศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ณ อาคารตลาดสดเทศบาล 4 (เดิม) เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2558 ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพครบวงจรทั้งทันตกรรมและการแพทย์แผนไทย ภายใต้ความร่วมมือกับโรงพยาบาลบ้านไผ่ เป็นสถานที่บริการที่ให้บริการประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับแจกจ่ายยาสามัญประจำบ้านและยาสำหรับการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ส่งเสริมพร้อมกับแนะนำการวางแผนครอบครัว การคุมกำเนิดและจ่ายยาเม็ดคุมกำเนิด แจกถุงยางอนามัย การฉีดวัคซีนป้องกันโรค และการควบคุมสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคมานสู่คนเช่น 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 ในการช่วยเหลือผู้ป่วย

ถูกฉีก และผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง ส่งต่อไปรับบริการรักษาพยาบาลยังสถานพยาบาลอย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ให้บริการเป็นที่ประทับใจ มีความรวดเร็ว และเสมอภาค

3. สร้างกลุ่มชมรมต่างๆ เพื่อเป็นเครือข่ายในการดูแลสุขภาพของกลุ่มชมรมต่างๆ
4. จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ แก่ประชาชนผู้นำชุมชน / อสม. และร้านค้าต่างๆครอบคลุมพื้นที่ในชุมชน
5. สร้างกลุ่มอาสาพัฒนาเมืองบ้านไผ่ เช่น อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ อาสาสมัครดูแลผู้พิการ
6. สนับสนุนและเพิ่มศักยภาพการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยการพัฒนาองค์ความรู้ สร้างแรงจูงใจ สนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการดูแลรักษาสุขภาพเพิ่มขึ้น สนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ
7. ออกหน่วยบริการรับซื้อน้ำมันทอดซ้ำ ให้ความรู้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการแจกแผ่นพับ เกี่ยวกับพิษภัยของน้ำมันทอดซ้ำ
8. ออกตรวจเฝ้าระวังการใช้ น้ำมันทอดซ้ำในร้านอาหารพร้อมทั้งให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในเรื่องพิษของการใช้น้ำมันทอดซ้ำ
9. พัฒนาระบบรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ลดจำนวนเที่ยวในการขนถ่าย สร้างมูลค่าในการนำขยะมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สร้างแรงจูงใจและความตระหนักในหน้าที่ของประชาชนในการมีส่วนร่วมการดูแลรักษาความสะอาดบ้านและชุมชน การชำระค่าธรรมเนียมการจัดเก็บค่าขยะมูลฝอย รวมถึงการปรับปรุงงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในชุมชน
10. วางระบบและพัฒนาระบบการรักษาความสะอาดและการจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพให้ครอบคลุมพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีการลดจำนวนเที่ยวการเก็บขนขยะมูลฝอย แต่มีประสิทธิภาพการเก็บขนขยะมูลฝอยให้ครอบคลุมพื้นที่โดยใช้หลักการ 3Rs ในการจัดการขยะตั้งแต่ต้นทางในชุมชน ทำให้ปริมาณขยะที่จะไปกำจัดลดลงรวมทั้งมีการนำขยะกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่เทศบาลเมืองบ้านไผ่รวม 39 ชุมชนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนารักษาความสะอาดและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ในชุมชนให้น่าอยู่ น่าอาศัย มีความปลอดภัยและมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียมการเก็บขนขยะมูลฝอย รวมทั้งมีการปรับปรุงด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น การควบคุมโรคไข้เลือดออก โดยการพ่นสารเคมีกำจัดยุงลาย การแจกทรายอะเบทจำกัดลูกน้ำ การพัฒนาความสะอาดภายในชุมชนส่งเสริม/สนับสนุน เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมและรักษาความสะอาดภายในชุมชน รวมถึงจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนขยะมูลฝอยด้วยตนเอง ตามโครงการสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมและเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน เพื่อเพิ่มความครอบคลุมในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและเพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่น

11. พัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนโครงการตลาดสดนำซื้อ ร้านอาหารปลอดภัย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพของประชาชนและสุขภาวะที่ดี โดยการออกตรวจประเมินด้านสุขลักษณะของตลาดตามเกณฑ์ ตลาดสดนำซื้อ พร้อมเก็บตัวอย่างอาหารเพื่อตรวจสอบหาสารปนเปื้อน ออกสำรวจและตรวจประเมินร้านอาหารประจำปี พร้อมทั้งจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการร้านอาหาร และดำเนินการจัดทำคู่มือประกอบการร้านอาหารเทศบาลเมืองบ้านไผ่

4.3 อาชญากรรม

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสความเจริญของสังคมโลกในยุคโลกาภิวัตน์ทั้งในแง่เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งที่ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ การเกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม ปัญหาวัตถุนิยม จนนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมแย่งชิงเพื่อความอยู่รอด ซึ่งการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมดังกล่าวที่ผ่านมาถือเป็นหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องดำเนินการเพียงหน่วยงานเดียว และเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบภารกิจดังกล่าวตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้เป็นภาระที่ได้รับความนิยมเกินกว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอยู่จำนวนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับอัตรากำลังตำรวจทั่วประเทศมีจำนวนราว 2.5 แสนคนต่อจำนวนประชากรทั่วประเทศประมาณ 65 ล้านคน ทำให้การสอดส่องดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่สามารถทำได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ไม่อาจครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมดในพื้นที่หรือสามารถดำเนินการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ดังนั้น ความร่วมมือร่วมใจของประชาชนที่จะเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาอาชญากรรมจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่สุด ที่เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจและจะต้องเรียนรู้ถึงสภาพของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นในสังคมเมืองสังคมชนบท เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถเข้าไปแก้ไขปัญหได้อย่างเหมาะสมและทันที่ โดยดำเนินงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์อย่างเป็นระบบในทุกพื้นที่ เปลี่ยนแปลงความเชื่อและทัศนคติที่วางงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเป็นภารกิจและหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องต่อสู้และแก้ไขผจญกับสภาวะปัญหาตามลำพังแต่ฝ่ายเดียว ต้องให้ ทุกฝ่ายตระหนักว่าตำรวจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่ออาชญากรรมเป็นปัญหาและเป็นภัยต่อสังคม การป้องกันอาชญากรรมจึงต้องเป็นความรับผิดชอบร่วมกันทุกฝ่ายในสังคม ประชาชนจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมความสำเร็จในทางปฏิบัติจะบังเกิดขึ้นได้จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอันดับแรกและต้องมีพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่นศรัทธาเข้าใจซึ่งกันและกันร่วมมือกันตลอดไป

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนรวมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบ สำนักปลัดเทศบาลได้ทำโครงการให้เจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ร่วมกับสถานีตำรวจภูธรบ้าน

ไผ่ออกตรวจความสงบเรียบร้อยและอาชญากรรมในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ผลปรากฏว่าปัญหาอาชญากรรมในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ไม่เกิดขึ้นเลย

4.4 ยาเสพติด

เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบัน สังคมไทยประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย อาทิเช่น ปัญหาการก่อการร้ายในบริเวณ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัญหาอุทกภัย ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด ฯลฯ โดยเฉพาะปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดนั้น นับได้ว่ามีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น และเป็นปัญหาระดับชาติ เป็นนโยบายของรัฐบาลที่เร่งด่วนให้ภาครัฐและประชาชนร่วมกันแก้ไข 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 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการรณรงค์ให้กับเด็กและเยาวชน ประชาชน ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมืองบ้านไผ่ พร้อมทั้งให้นักเรียนจัดกิจกรรมรณรงค์ให้กับสังคม ชุมชนภายนอก เพื่อลดการแพร่ระบาดของยาเสพติดทุกชนิด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่รับผิดชอบ 16.20 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยชุมชนต่าง ๆ จำนวน 39 ชุมชน มีประชากรจำนวน 27,680 คนซึ่งคณะผู้บริหารมีนโยบายที่จะพัฒนาเมืองบ้านไผ่ให้เจริญก้าวหน้ามีความพร้อมและสามารถปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สามารถทำให้ชุมชนและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้รับประโยชน์จากแนวทางการพัฒนาให้เป็นชุมชนน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่ดีประชาชนมีความสุขทั้งกายและใจองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองบ้านไผ่ รับผิดชอบด้านสังคมสงเคราะห์ ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ คนพิการ เด็ก เยาวชน และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งการให้บริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพประเภทต่าง ๆ ตามนโยบายรัฐบาล การช่วยเหลือด้านการสังคมสงเคราะห์ เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน

ทั้งในภาวะสถานการณ์ที่ถูกเงิน ภาวะที่สังคมโลกเปลี่ยนไป ให้ประชาชนได้รับทราบถึงความเอาใจใส่ จากองค์กรระดับท้องถิ่น และอีกประการหนึ่งเป็นการนำประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลซึ่งกัน และกันในชุมชน ในปัจจุบันเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 3,737 ราย คนพิการ จำนวน 880 ราย ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 45 ราย ได้รับการการสงเคราะห์ช่วยเหลือทั้งเป็นเงิน ช่วยเหลือและหรือจัดซื้อเครื่องอุปโภคบริโภค วัสดุ สิ่งของ ในเบื้องต้นอย่างเร่งด่วน

กลุ่มที่เทศบาลให้ การสงเคราะห์	ปี 2561 (ราย)	ปี 2562 (ราย)	ปี 2563 (ราย)	ปี 2564 (ราย)	ปี 2565 (ราย)	หมายเหตุ
1. ผู้สูงอายุ	3,466	3,737	3,998	4,277	4,576	เพิ่มขึ้น 7% ของทุกปี
2. คนพิการ	805	880	968	1,171	1,288	เพิ่มขึ้น 7% ของทุกปี
3. ผู้ด้อยโอกาส	45	45	50	50	50	

การทำงานด้านสังคมสงเคราะห์ เราทำงานแบบประชารัฐ มีการทำงานร่วมกับหน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน ประชาชน ท้องถิ่น ในการให้ความช่วยเหลือพี่น้องประชาชน ให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความมั่นคงในชีวิตทรัพย์สิน ได้รับการจัดสวัสดิการภาครัฐอย่างทั่วถึง เป็นการสร้างความเข้มแข็งชุมชน พัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งด้านอาชีพ รายได้ ความมั่นคงในที่อยู่อาศัย แก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณะ แก้ไขปัญหาแหล่งเสื่อมโทรม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการ สังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการ จัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ใช้เส้นทางถนนเป็นหลัก การคมนาคมของ เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ มีเส้นทางคมนาคมติดต่อภายในเทศบาล และใช้ติดต่อกับอำเภอ และจังหวัดอื่นๆ ดังนี้

(1) ภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างอำเภออื่นๆ กับเทศบาลเมืองบ้านไผ่ทางด้านทิศเหนือ ผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่เป็นระยะทางประมาณ 6.05 กิโลเมตร เป็นเส้นทางหลักของเทศบาล

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 (ตอนเลี้ยวเมือง)เป็นเส้นทางเลี้ยวตัวเมืองด้านตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่เป็นระยะทางประมาณ 4.95 กิโลเมตร ใช้เป็นเส้นทางเลี้ยวเมืองเพื่อไปยังตำบลหัวหนอง

ถนนแจ้งสนิท ประกอบด้วย 2 เส้นทางคือ แจ้งสนิท-บ้านไผ่ชนบท และแจ้งสนิทบ้านไผ่-บรป่าเป็นเส้นทางหลักในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีระยะทางในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่รวมประมาณ 9.68 กิโลเมตร โดยที่ถนนแจ้งสนิทบ้านไผ่-ชนบทยาว 4.04 กิโลเมตร และถนนแจ้งสนิทบ้านไผ่-บรป่ายาว 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

ถนนบ้านแก้ง เป็นถนนที่แยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ไปยังตำบลบ้านไผ่ มีระยะทางที่ผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่ประมาณ 1.28 กิโลเมตรและยังมีถนนสายรองเชื่อมโยงกันในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เช่น ถนนประชุมชนสาร ถนนมนตรี ถนนทองประเสริฐ เป็นต้น

(2) เส้นทางติดต่อกับอำเภออื่นๆ

1) ทางรถยนต์

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

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 (เลี้ยวเมือง) ทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคามโดยมีรถประจำทางสายบ้านไผ่-มหาสารคาม เดินทางรับส่งผู้โดยสาร

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

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2301 (บ้านไผ่-หนองสองห้อง) ทิศใต้ติดต่อกับอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นมีรถประจำระหว่างบ้านไผ่-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 และผู้ขับขี่ยานพาหนะจึงทำให้เกิดอุบัติเหตุ และในถนนสายสำคัญมีการจอดรถที่ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะต้องแก้ไข ปัจจุบันเมืองบ้านไผ่ เป็นศูนย์รวมด้านเศรษฐกิจเป็นตลาดแลกเปลี่ยนสินค้าทางด้านเกษตร การติดต่อธุรกิจ ทำให้การคมนาคมเป็นปัจจัยสำคัญในการรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และผู้คนส่วนใหญ่ใช้ถนนในการสัญจร ไป-มา เพื่อไปยังจังหวัดต่างๆ มากมาย เช่น จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย เทศบาลเมืองบ้านไผ่ เทศบาลได้ทำการปรับปรุงซ่อมแซมบูรณะทุกปีเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการสัญจร ไป-มาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน 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 เทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบให้มีไฟฟ้า

สาธารณะและต้องขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะออกไปตามความจำเป็น อีกทั้งจะต้องมีการบำรุงรักษาคอมไฟ หลอดไฟฟ้า และอุปกรณ์เมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย ปัจจุบันประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีไฟฟ้าใช้คิดเป็นร้อยละ 100

5.3 การประปา

การประปา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่บางส่วนยังไม่ได้รับการบริการของการประปา ในปัจจุบันการประปาภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่อยู่ในความควบคุมรับผิดชอบของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น สาขาบ้านไผ่ โดยอาศัยแหล่งน้ำจากแก่งละว้า เป็นแหล่งน้ำดิบเพื่อการผลิตน้ำประปาให้อำเภอบ้านไผ่ 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 ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จะมีโทรศัพท์มือถือใช้

5.5 ไปรษณีย์ การสื่อสาร หรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไปรษณีย์ การสื่อสาร การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์จะมีการให้บริการของการไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบ้านไผ่ (ปณ บ้านไผ่) สำหรับการให้บริการต่าง ๆ ของไปรษณีย์จะให้บริการอยู่ 4 บริการ ดังนี้ บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน การสะสมตราไปรษณียากร สินค้าไปรษณีย์สำหรับการสื่อสารมวลชนต่างๆ ได้มีความเจริญก้าวหน้ามาก และมีการสื่อสารผ่านระบบเคเบิลและจานดาวเทียมของภาคเอกชน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

การเกษตรในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ การลงทุนในภาคอุตสาหกรรมการเกษตร ส่วนมากจะเป็นการใช้วัตถุดิบทางการเกษตรเป็นหลัก ซึ่งสามารถรองรับผลผลิตในภาคเอกชนได้ เช่น การปลูกข้าวและอ้อย ประชาชนยังมีการบริโภคสินค้าด้านการเกษตร และสัตว์เลี้ยงเป็นสำคัญ มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และการประมง จำนวน 5 แห่ง คือ หนองจิ้ง สระสวรรค์ หนองลุมพุก อ่างเก็บน้ำห้วยทรายฝายหนองนาแว้ว ถ้าได้รับการพัฒนา และปรับปรุงระบบการเก็บกักน้ำให้ดีจะทำให้สามารถสนับสนุนใน

การพัฒนาภาคการเกษตร การประมงได้ พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอาศัยน้ำจากน้ำฝนเป็นหลัก การเปลี่ยนแปลงและการแปรผันทางสภาพภูมิอากาศส่งผลกระทบต่อการผลิตสินค้าทางการเกษตร ทำให้เกิดความไม่แน่นอนไม่ต่อเนื่องมีอัตราความเสี่ยงสูง ปัจจัยการผลิตโดยเฉพาะดินซึ่งเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ ดินมีคุณภาพต่ำ ทำให้การเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร ขาดการส่งเสริมเกษตรกรและเกษตรกรไม่มีความรู้ด้านการเกษตรอย่างแท้จริง เกษตรกรบางส่วนไม่สามารถใช้น้ำจากแหล่งเก็บกักน้ำได้

6.2 การบริการ

การให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

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

1.1) เพื่อให้มีหนังสือ วารสาร บทความ เอกสารทางด้านวิชาการ ทางการบริหารด้านต่างๆ กฎหมาย ระเบียบของทางราชการ

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 โดยเปิดศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ณ อาคารตลาดสดเทศบาล 4 (เดิม) เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2558 ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพครบวงจรทั้งทันตกรรมและการแพทย์แผนไทย ภายใต้ความร่วมมือกับโรงพยาบาลบ้านไผ่ เป็นสถานที่บริการที่ให้บริการประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับแจกจ่ายยาสามัญประจำบ้านและยาสำหรับการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ส่งเสริม พร้อมกับแนะนำการวางแผนครอบครัว การคุมกำเนิดและจ่ายยาเม็ดคุมกำเนิด แจกถุงยางอนามัย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคและการควบคุมสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคมานุษย์ 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 ส่งต่อไปปรับการรักษายาบาลยังสถานพยาบาลอย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ให้บริการเป็นที่ประทับใจ มีความรวดเร็ว และเสมอภาค

(3) การจัดการขยะมูลฝอย

การจัดการขยะมูลฝอยต้นทางและกลางทางของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

1. ปริมาณและลักษณะขยะมูลฝอย

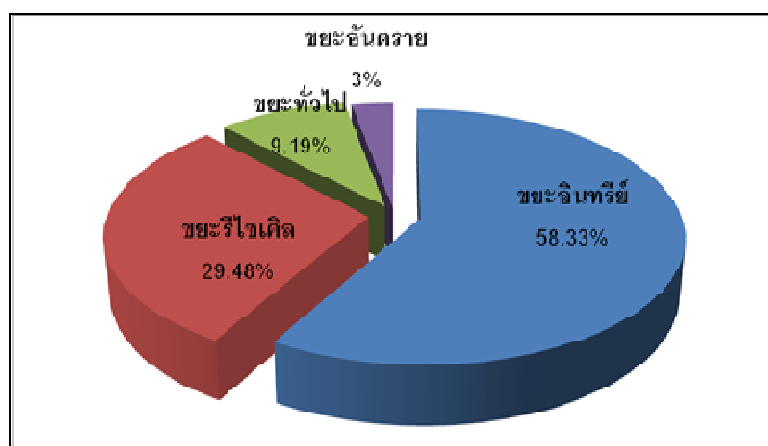
มีอัตราการเกิดขยะมูลฝอยประมาณ 0.93 กิโลกรัม/คน/วัน และมีองค์ประกอบขยะมูลฝอยทางกายภาพ ดังนี้

- 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 ระเบิดสารเคมี เป็นต้น



ภาพประกอบที่ 2.5 องค์ประกอบขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

2. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายเทศบาลเมืองบ้านไผ่

ขยะมูลฝอยจากครัวเรือน			
ขยะรีไซเคิล	ขยะอินทรีย์	ขยะทั่วไป	ขยะอันตราย
<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารวัสดุรีไซเคิล - กิจกรรมรับซื้อน้ำมันทอดซ้ำ - ตลาดนัดวัสดุรีไซเคิล - ทอดผ้าป่าขยะ 	<ul style="list-style-type: none"> - น้ำหมักชีวภาพ - ทำปุ๋ยหมักอินทรีย์ - นำไปเลี้ยงสัตว์ - นำขยะอินทรีย์เลี้ยงไส้เดือนดิน 	<ul style="list-style-type: none"> - นำไปกำจัดอย่างถูกหลักสุขาภิบาล ณ สถานีกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เทศบาลเมืองบ้านไผ่ 	<ul style="list-style-type: none"> - เทศบาลเข้าไปดำเนินการรวบรวมขยะอันตรายในชุมชนปีละ 1 ครั้ง และเทศบาลจะนำขยะอันตรายที่รวบรวมได้ นำส่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกหลักสุขาภิบาลต่อไป

ตารางแสดงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายเทศบาลเมืองบ้านไผ่

3. ระบบเก็บรวบรวมและขนส่งขยะมูลฝอย

การเก็บรวบรวมและการขนส่ง อยู่ในความรับผิดชอบของงานรักษาความสะอาด ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบทั้งสิ้น 16.20 ตารางกิโลเมตร โดยมีภาชนะรองรับขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ส่วนใหญ่เป็นถังพลาสติก ขนาด 120 ลิตร จำนวน 350 ใบ ขนาด 200 ลิตร จำนวน 500 ใบ และขนาด 240 ลิตร จำนวน 500 ใบ ส่วนใหญ่มีสภาพดีและมีฝาปิด

เทศบาลเมืองบ้านไผ่มีพนักงานประจำรถเก็บขนขยะมูลฝอยรวมทั้งสิ้น 28 คนแบ่งเป็นพนักงานขับรถ 9 คน พนักงานเก็บขนท้ายรถ 19 คน รถเก็บขนขยะมูลฝอยแต่ละคันประกอบด้วยพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอยประมาณ 2 คน และพนักงานขับรถ 1 คน โดยในแต่ละวันรถเก็บขนขยะมูลฝอย 8 คัน จะให้บริการเก็บขนวันละ 1 เที่ยว ยกเว้นรถแบบขอเกี่ยวเก็บขนขยะในตลาดสด จำนวน 4 เที่ยวต่อวัน และรถขยะอัดท้าย หมายเลขทะเบียน 85-0058 เก็บขนวันละ 2 รอบ โดยมีรายละเอียด ดังตารางด้านล่างนี้

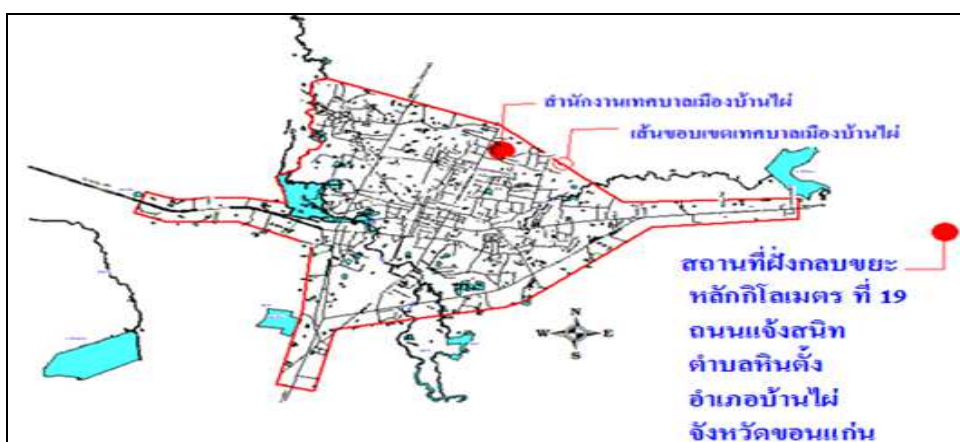
ตารางแสดงการปฏิบัติงานการเก็บขนขยะมูลฝอย

หมายเลขทะเบียน	ประเภทรถ	ความจุ	ปี พ.ศ. ที่ซื้อ (อายุการใช้งาน)	จำนวนเที่ยวในการเก็บขนขยะต่อวัน	เวลาในการปฏิบัติงาน
85- 3787	อัดท้าย	14 ลบ.ม.	ก.พ. 2559(3 ปี)	1	05.00-13.00 น.
85-0058	อัดท้าย	6 ลบ.ม.	พ.ย. 2556 (6 ปี)	2	05.00-13.00 น.
82-7852	อัดท้าย	12 ลบ.ม.	ส.ค. 2543 (19 ปี)	1	05.00-13.00 น.
82-8362	อัดท้าย	12 ลบ.ม.	2544 (18 ปี)	1	05.00-13.00 น.
82-8363	อัดท้าย	12 ลบ.ม.	2544 (18 ปี)	1	05.00-13.00 น.
83-0493	แบบขอเกี่ยว	8 ลบ.หลา	ก.ย. 2545 (17 ปี)	4	08.30-16.30 น.
83-5274	อัดท้าย	6 ลบ.ม.	ก.ค. 2548 (15 ปี)	1	05.00-13.00 น.
83-9923	อัดท้าย	4 ลบ.ม.	2552 (10 ปี)	1	05.00-13.00 น.

การจัดการขยะมูลฝอยปลายทางของเทศบาลเมืองบ้านไผ่

1. ที่ตั้งระบบกำจัดขยะมูลฝอย

สถานที่กำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ตั้งอยู่ กิโลเมตรที่ 19 ถนนแจ้งสนิท ต.หินตั้ง อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น อยู่ห่างจากเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เป็นระยะทางประมาณ 9 กิโลเมตร มีพื้นที่ในการกำจัดขยะมูลฝอยทั้งสิ้น 55 ไร่ 2 งาน 84 ตารางวา (เทศบาลฯ จัดซื้อเอง) เปิดใช้ฝังกลบขยะมูลฝอยตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2545 สภาพแวดล้อมโดยรอบเป็นพื้นที่ทำการเกษตร พื้นที่รกร้างว่างเปล่า และอยู่ติดกับมหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดขอนแก่น



ภาพประกอบที่ 2.6 แสดงตำแหน่งที่ตั้งสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิภูม เทศบาลเมืองบ้านไผ่

2. วิธีการกำจัดขยะมูลฝอย

การกำจัดขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ใช้วิธีการฝังกลบตามหลักวิชาการ (Engineered Landfill) ระบบประกอบด้วย บ่อฝังกลบขยะ จำนวน 3 บ่อ ระบบบำบัดน้ำเสียแบบบึงประดิษฐ์ อาคารสำนักงาน อาคารบ้านพัก อาคารจอดและโรงซ่อมบำรุง อาคารซังน้ำหนัก อาคารป้อมยาม โรงล้างรถ โดยเทศบาลฯ ได้นำขยะมูลฝอยมาจัดการด้วยวิธีการฝังกลบตามหลักวิชาการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

ตามนโยบายของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ให้ความเห็นชอบ Roadmap การจัดการขยะและของเสียอันตราย โดยเน้นการจัดการขยะรูปแบบใหม่เพื่อแปรรูปขยะเป็นพลังงานและส่งเสริมภาคเอกชนลงทุนระบบกำจัดขยะ และจังหวัดขอนแก่นได้กำหนดกลุ่มพื้นที่ (Cluster) ในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยออกเป็น 5 กลุ่ม โดยพิจารณาจากปริมาณขยะมูลฝอยที่มีการรวบรวมไปกำจัดและสภาพพื้นที่ ซึ่งกลุ่มพื้นที่อำเภอบ้านไผ่ เป็นกลุ่มที่ 4 มีเทศบาลเมืองบ้านไผ่เป็นเจ้าภาพหลัก และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านไผ่ อำเภอบ้านแฮด อำเภอมัญจาคีรี อำเภอนบพ และอำเภอโคกโพธิ์ไชย อยู่ในกลุ่ม Cluster ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในอำเภอบ้านไผ่จำนวน 10 แห่ง ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) ว่าด้วยความร่วมมือสนับสนุนการกำจัดขยะมูลฝอย กับ เทศบาลเมืองบ้านไผ่

ปัจจุบัน (พฤษภาคม 2562) เทศบาลเมืองบ้านไผ่มีปริมาณขยะมูลฝอยที่ต้องกำจัด ประมาณ 27 ตัน/วัน และมีปริมาณขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 9 แห่ง และเทศบาลตำบล 1 แห่งในเขตอำเภอบ้านไผ่ ได้นำขยะมูลฝอยมากำจัดรวมอีกประมาณ 23 ตัน/วันรวมปริมาณขยะมูลฝอยที่จะต้องกำจัดทั้งสิ้น 46-47 ตัน/วัน

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้รับการอนุมัติงบประมาณ วงเงินรวม 32,837,000 บาท ในการดำเนินงานโครงการปรับปรุงศูนย์จัดการมูลฝอยรวมแบบครบวงจร เทศบาลเมืองบ้านไผ่ภายใต้แผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ผูกพันงบประมาณปี พ.ศ. 2559 - 2562 จากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการ

(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 เทศบาลเมืองบ้านไผ่ดำเนินการก่อสร้างท่อระบายน้ำและรางระบายน้ำเพื่อใช้สำหรับระบายน้ำทิ้งจากครัวเรือนและระบายน้ำฝนโดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนเขตเทศบาล มีความยาวรวมประมาณ 66,000 เมตร

กรณีท่อระบายน้ำอุดตัน เทศบาลเมืองบ้านไผ่ได้ดำเนินโครงการขุดลอกท่อระบายน้ำภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ เพื่อช่วยให้น้ำไหล (ระบายได้ดีขึ้น) ในช่วงหน้าฝนท่อระบายน้ำส่วนใหญ่ฝังอยู่ใต้ดินข้างถนน เมื่อการใช้งานผ่านไป ตะกอนจากน้ำทิ้งของครัวเรือนและฝุ่นผงจากผิวจราจรที่ตกสู่ท่อระบายมีปริมาณสะสมเพิ่มมากขึ้นทำให้น้ำตื้นของท่อระบายน้ำในช่วงฝนตกจะระบายได้ล่าช้า 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 สำนักงานเทศกิจ ศูนย์วิทยุสื่อสาร 1 แห่ง เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 31 คน แบ่งเป็นพนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 5 คน ลูกจ้างประจำ 7 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 6 คน พนักงานจ้างทั่วไป 13 คน มีเครื่องมือเครื่องใช้ประกอบด้วย รถบรรทุกดับเพลิงขนาดบรรจุน้ำ 2,000 ลิตร จำนวน 3 คัน รถดับเพลิงขนาด 6,000 ลิตร พร้อมกระเช้า จำนวน 1 คัน รถบรรทุกน้ำขนาด 12,000 ลิตร จำนวน 1 คัน รถบรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาด 6,000 ลิตร จำนวน 3 คัน รถยนต์กู้ภัยเคลื่อนที่เร็ว จำนวน 2 คัน รถยนต์ตรวจการณ์เคลื่อนที่เร็ว จำนวน 4 คัน รถจักรยานยนต์เคลื่อนที่เร็ว จำนวน 2 คัน เครื่องสูบน้ำชนิดทาบหม่า 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 เพื่อรองรับและพัฒนากิจการให้บริการของเทศบาลให้ได้มาตรฐาน

(8) สถานธนาบาลเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่มี จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณอาคารพาณิชย์หน้าตลาดเทศบาล 4

(9) **บริการอินเทอร์เน็ตฟรี** เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของชุมชนการพัฒนาชุมชนให้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ การประยุกต์ใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้สร้างประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคม มุ่งเน้นเพื่อสร้างองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนสินค้าการเปิดตลาดแนวใหม่ให้กับชุมชน ตลอดจนเป็นการสร้างเครือข่ายสังคมแห่งการช่วยเหลือ เกื้อกูลผ่านอินเทอร์เน็ต การให้บริการชุมชนผ่านแนวคิด Social Networking จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนดังนั้นเทศบาลเมืองบ้านไผ่จึงได้ดำเนินการโครงการเมืองไผ่ไอที เพื่อให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายฟรีแก่ประชาชนโดยทั่วไป นักเรียนนักศึกษาและผู้ที่มีความต้องการสนใจที่จะใช้อินเทอร์เน็ต 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 รวดเร็วทั่วถึง ต่อไป

(10) **การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงไร้สาย** The voice of banphai ส่งตรง ฉับไวถึงใจประชาชน ด้วยระบบการส่งข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากทางเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ผ่านระบบเสียงไร้สาย จำนวน 68 จุด ครอบคลุมทั้ง 39 ชุมชน ภายในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน ที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยตรง และสามารถที่โทรเข้ามาเพื่อแจ้งร้องทุกข์ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ทันที นอกจากนี้การแจ้งข้อมูลต่างๆ ยังส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้ามารับบริการหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเป็นอย่างยิ่ง

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

6.3 ด้านการท่องเที่ยว

มีแหล่งท่องเที่ยวด้านโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัดโพธิ์กลาง(หลวงปู่พุทธทาส) 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 และเชื่อมโยงไปที่อื่นๆ ได้ มีเทศกาลท่องเที่ยว งานวันขึ้นปีใหม่ งานประเพณีบุญกุ่มข้าวใหญ่ งานประเพณีสงกรานต์ งานแห่เทียนเข้าพรรษา งานประเพณีลอยกระทง และถนนคนเดินเพลินเมืองไม้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในอำเภอบ้านไผ่ ให้เป็นแหล่งรวมสินค้า เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นเวทีประชาสัมพันธ์ผลงานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของอำเภอบ้านไผ่ ประชาชนได้รับจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าหลากหลายชนิดให้เลือกอาทิ เช่น สินค้า แอนดเมด สินค้าแฟชั่น อาหารสะอาด รสชาติอร่อย ซึ่งประหยัดงบประมาณในการเดินทางเข้าไปในตัวเมืองจังหวัดขอนแก่นก็สามารถมาจับจ่ายใช้สอยได้สะดวก เป็นจุดที่จะให้มาเที่ยว ชิม ช็อป มีขึ้นทุกวันอาทิตย์ เวลา 16.00-21.00 น.ณ บริเวณถนนหน้าว่าการอำเภอบ้านไผ่ โดยถนนคนเดินเพลินเมืองไม้ ได้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป

6.4 ด้านอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ยังสามารถเข้าไปส่งเสริมและพัฒนาได้ วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการผลิตจะมาจากวัตถุประสงค์ภาคการเกษตรที่ไม่ขาดแคลน มีแรงงานจำนวนมาก และค่าจ้างไม่แพง การคมนาคมที่สามารถอำนวยความสะดวกในการขนส่งทั้งทางรถยนต์และรถไฟที่ติดเพื่อใช้เป็นที่ตั้งของอุตสาหกรรมยังมีมาก ราคาไม่แพงจนเกินไป มีแหล่งเงินทุนหรือสถาบันการเงินในพื้นที่

6.5 ด้านการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

เป็นแหล่งรวมความต้องการและการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการในระดับอำเภอบ้านไผ่ การคมนาคมมีความสะดวก ทั้งทางรถยนต์ และทางรถไฟ มีแหล่งเงินทุนในพื้นที่ ผู้ประกอบการพาณิชย์กรรม/ การค้าส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการขายส่ง-ปลีก และมีการกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีศูนย์กลางการจับจ่ายซื้อของ คือ การจัดทำ “ถนนคนเดินเพลินเมืองไม้” โดยเน้นสินค้าที่มีมาตรฐานทั้งทางด้านราคาและคุณภาพ และสนับสนุนสินค้าจากกลุ่มอาชีพให้มีแหล่งจำหน่ายพร้อมจัดภูมิทัศน์ให้สวยงามและพัฒนาข้อมูลแหล่งสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านในพื้นที่ ให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ทั้งในระดับบุคคลครัวเรือนและชุมชน โดยการบริหารจัดการอย่างมีระบบ พัฒนาผลผลิต/ผลิตภัณฑ์ ที่เป็นเอกลักษณ์ของ

ท้องถิ่น พัฒนาส่งเสริมอาชีพให้ได้มาตรฐานทุกขั้นตอน พัฒนากลุ่มอาชีพให้มีความเข้มแข็งรวมทั้งส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการประกอบอาชีพแบบเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

สำหรับกลุ่มอาชีพในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ยังเป็นกลุ่มเล็กๆ เป็นการผลิตในครัวเรือน เช่น กลุ่มผลิตภัณฑ์ถั่วตัด กลุ่มผลิตภัณฑ์กะหรี่ปั๊บ กลุ่มผลิตภัณฑ์เป่า ผลิตภัณฑ์ข้าวแต่น น้ำแดงโม กลุ่มผลิตภัณฑ์ไม้กวาด กลุ่มเย็บผ้า กลุ่มผลิตภัณฑ์พลาสติก กลุ่มผลิตภัณฑ์พรมเช็ดเท้า และกลุ่มเพาะเห็ด ซึ่งเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการส่งเสริมและจัดฝึกอบรมอาชีพต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตเทศบาล ซึ่งสามารถสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับประชาชน ผู้ที่มีอาชีพเดิมและผู้ว่างงานได้เข้ามาฝึกอบรมเป็นทั้งอาชีพหลักและอาชีพเสริม สำหรับประชาชนผู้สนใจสามารถรวมกลุ่มกันและสามารถขอให้เทศบาลฝึกอบรมในหลักสูตรที่สนใจได้

ในอำเภอบ้านไผ่มีสถาบันทางด้านเศรษฐกิจและด้านการเงินเป็นจำนวนไม่น้อย ทั้งของภาครัฐและเอกชนเพื่อรองรับการประกอบธุรกิจในรูปแบบต่างๆ และการดำเนินงานของภาครัฐด้วย ซึ่งในปัจจุบันมีสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารต่างๆ อยู่ 9 แห่ง ในอำเภอบ้านไผ่ ดังรายละเอียดดังตาราง

ตารางแสดงรายชื่อธนาคารในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	จำนวน(แห่ง)
1	ธนาคารธนาชาติ สาขาบ้านไผ่	1
2	ธนาคารกสิกรไทย สาขาบ้านไผ่	1
3	ธนาคารออมสิน สาขาบ้านไผ่	1
4	ธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านไผ่	1
5	ธนาคารทหารไทย สาขาบ้านไผ่	1
6	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาบ้านไผ่	1
7	ธนาคารเพื่อการเกษตรฯ สาขาบ้านไผ่	1
8	ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบ้านไผ่	1
9	ธนาคารกรุงไทย สาขาบ้านไผ่	1
รวม		9

โดยรวมแล้วเทศบาลเมืองบ้านไผ่มีปัจจัยด้านต่างๆที่มีส่วนส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการขยายตัวของพื้นที่เมืองของเทศบาล

6.6 ด้านแรงงาน

ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกร อาชีพค้าขาย ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ประชาชนมีความผูกพันและความสัมพันธ์ในลักษณะของสังคมเมืองกึ่งชนบท จะมีความเกื้อกูล รักและสมานสามัคคีต่อกันดี มีประชากรในวัยแรงงานมาก และสามารถ

ทำงานได้เฉพาะในงานที่มีการใช้เทคโนโลยีได้ดี ประชากรเคลื่อนย้ายแรงงานออกนอกภาคเกษตรมากขึ้น บ้านเรือนมีการขยายตัวของชุมชนออกไปและจะตั้งอยู่ตามแนวเส้นทางคมนาคม คือ ทางรถไฟ และทางรถยนต์ และมีการเคลื่อนย้ายแรงงานออกไปต่างถิ่นสูง โดยเฉพาะหลังเหตุการณ์เก็บเกี่ยวค่อนข้างสูงแรงงานมีความรู้ น้อย ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรม อาชีพในท้องถิ่นมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชากรวัยแรงงาน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีชุมชนทั้งสิ้น 39 ชุมชน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 27,860 คน ประชากรส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ รองลงมาได้แก่ ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม และศาสนาอื่น ๆ ดังนั้นจึงมีศาสนสถานอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่จำนวนมาก ดังนี้

-ศาสนสถานของศาสนาพุทธ จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

1. วัดนันทพิมพาราม
2. วัดป่าชัยวารินทร์
3. วัดคุ้มจัดสรร
4. วัดจันทร์ประสิทธิ์
5. วัดโพธิ์ศิริโสภณ
6. วัดโพธิ์ชัย
7. วัดศรีบุญเรือง
8. วัดโพธิ์กลาง
9. วัดเอี่ยมไพบูลย์

-ศาสนสถานของศาสนาอิสลามจำนวน 1 แห่ง ได้แก่

1. มัสยิดดารุลอามาน อำเภอบ้านไผ่

-ศาสนสถานของศาสนาคริสต์ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โบสถ์แม่พระประจักษ์เมืองสุรรัต
2. คริสตจักรบ้านไผ่

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมของคนอีสานตลอดทั้งปี “ฮีตสิบสอง คองสิบสี่” การจัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมของไทย เช่น ประเพณีวันลอยกระทง ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประเพณีบุญกุ่มข้าวใหญ่ ประเพณีวันสงกรานต์ ประเพณีบุญเบิกบ้าน(บุญข้าฮะ) ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีทอดกฐิน ประเพณีบุญบั้งไฟ-ตะไลยกษ์ ประเพณีบุญมหาชาติ (พระเวสสันดร)วันเทศกาลถือศีลออกเดือนรอมฎอน ประเพณีกินเจ (พุทธญาณสมาคม) อำเภอ

บ้านไผ่ งานประเพณีสืบสานวัฒนธรรมของสมาคมปู่เฒ่ากง-ม่า (งานจิ้งว) ซึ่งมีกิจกรรมที่หลากหลาย ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจและมาร่วมกิจกรรมที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกๆ ปี

7.3 ภูมิปัญหาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์และฟื้นฟู วัฒนธรรมอีสาน โดยการรณรงค์และส่งเสริมให้มีการสวมใส่ผ้าพื้นเมือง รวมทั้งการจัดงานวันอีสาน โดยมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการแสดงดนตรีพื้นบ้าน เช่น ประท้วงแข่งขัน ดัดพินเป่าแคน และหมอลำกลอน ประยุกต์ และประชาชนให้ความร่วมมือในการแต่งกายสวมใส่ผ้าพื้นเมือง สำหรับภาษาถิ่น คือ ภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ ได้มีการส่งเสริมสินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึกของฝากจากเมืองบ้านไผ่ ซึ่งปัจจุบันก็มีสินค้าเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย และชื่อเป็นของฝากจากบ้านไผ่ คือ กุนเชียง แหนม ปลาต้มและกระต๊อบข้าว ที่เป็นสินค้าพื้นเมืองของบ้านไผ่

สำหรับของฝากที่เป็นที่รู้จักของคนที่ผ่านมาอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จะรู้จักกันก็คือ บ้านขนมคุณภรรยาตั้งอยู่ที่ 415/4 หมู่ที่ 20 ถนนมิตรภาพ อยู่ระหว่างแยกบ้านไผ่ และแยกบ้านแก้ง อำเภอ บ้านไผ่เป็นร้านขายขนมหวานเบเกอรี่ของฝากแนวใหม่จากบ้านไผ่ พร้อมทั้งเป็นร้านอาหาร ร้านของหวาน ร้านกาแฟขนมที่ขึ้นชื่อคือ ขนมบัวหิมะ ขนมโตฟูเกุ ขนมโมจิหมกต น้ำสมุนไพร เค้ก และเบเกอรี่ ต่างๆ 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 ลำน้ำห้วยทรายลำน้ำห้วยจิก ซึ่งมีน้ำไหลตลอด ฤดูกาล แหล่งเก็บกักน้ำประกอบด้วย อ่างเก็บน้ำหนองนาวัล 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 เอียงลาดจากบริเวณเทือกเขาและที่สูงทางด้านทิศตะวันตกและด้านทิศใต้ นอกจากนี้ยังมีแนวเทือกเขาภูพาน ล้อมรอบทางด้านทิศตะวันออก และด้านทิศเหนือ จึงทำให้พื้นที่ตรงกลางเป็นแอ่งต่ำระบายน้ำไม่ดี มีแม่น้ำชีไหลผ่านเป็นลำน้ำแบ่งเขตระหว่างอำเภอบ้านไผ่ และอำเภอชนบท เป็นที่ราบสูงโดยสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 150-300 เมตร แผ่นดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ พืชพันธุ์ธรรมชาติโดยทั่วไปมีลักษณะเป็นทุ่งหญ้าและป่าโปร่งแบบป่าไม้ผลัดใบ

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

9.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น การปลูกข้าว มันสำปะหลัง อ้อย และพืชผักสวนครัว ต่างๆ เป็นต้น สำหรับตลาดรองรับสินค้าทางการเกษตร ก็จะมีพ่อค้าคนกลางมาคอยรับซื้อพืชผลทางการเกษตร แต่ราคาก็ตกต่ำ เพราะไม่มีอำนาจต่อรองกับพ่อค้าคนกลาง สำหรับการทำการเกษตรในปัจจุบันนี้จะมีต้นทุนที่สูงมาก มีการใช้สารเคมี และก็มีเกษตรกรใช้ปุ๋ยชีวภาพให้

มากขึ้น ค่าแรงงานก็สูงขึ้น เนื่องจากขาดแรงงานด้านการเกษตร สำหรับประชากรในวัยแรงงานมีจำนวนมาก แต่ได้มีการไปทำงานโรงงาน หรือทำงานต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก เกษตรกรต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเกษตร ซึ่งมีต้นทุนสูง แต่ราคาผลผลิตตกต่ำซึ่งเป็นปัญหาของเกษตรกรที่ต้องได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาจากทางรัฐบาล

พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอาศัยน้ำจากน้ำฝนเป็นหลัก การเปลี่ยนแปลงและการแปรผันทางสภาพภูมิอากาศส่งผลต่อการผลิตสินค้าทางการเกษตร ทำให้เกิดความไม่แน่นอน ไม่ต่อเนื่อง มีอัตราการเสี่ยงสูง ปัจจัยการผลิตโดยเฉพาะดินซึ่งเป็นดินร่วนปนทรายไม่อุ้มน้ำ ดินมีคุณภาพต่ำทำให้การเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร ขาดการส่งเสริมเกษตรกรและเกษตรกรไม่มีความรู้ด้านการเกษตรอย่างแท้จริง หน่วยงานภาครัฐซึ่งมีนักวิชาการน้อย ไม่เพียงพอที่จะเข้ามาช่วยเหลือเกษตรกร เกษตรกรบางส่วนไม่สามารถใช้น้ำจากแหล่งเก็บกักน้ำได้

เกษตรกรขาดความรู้ความสามารถ ขาดเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ในการผลิต เนื่องจากส่วนใหญ่เกษตรกรยากจน ใช้วิธีการผลิตแบบเดิมทำให้การผลการผลิตต่ำ คุณภาพไม่ดี ไม่ได้มาตรฐาน ไม่คุ้มกับการลงทุน แรงงานภาคการเกษตรลดลง คนหนุ่มสาวจะเปลี่ยนเป็นการใช้แรงงานประเภทอื่นแทน เนื่องจากรายได้ดีกว่า

ผลผลิตทางการเกษตรส่วนมากจะมีลักษณะเป็นเกษตรรายย่อยขาดการรวมกลุ่มทำให้แต่ละรายมีผลผลิตไม่มากนักและอยู่กระจัดกระจาย ทำให้ลำบากต่อการควบคุมในด้านคุณภาพของผลผลิต ความไม่แน่นอนของราคาสินค้าภาคเกษตรกรรมและความไม่เป็นธรรมในด้านราคา บทบาทของการพัฒนาเศรษฐกิจในสาขาภาคอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและการบริการ มีสูงกว่าภาคเกษตร เกษตรกรในภาคเกษตรบางส่วนไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกิน ทำการเกษตรได้ในพืชบางชนิด เนื่องจากข้อจำกัดด้านที่ดินที่ใช้ในการเกษตรกรรม รวมทั้งความแปรปรวนของสภาพธรรมชาติและกลไกของตลาด

9.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรอยู่หลายแห่ง คือหนองน้ำและบึงธรรมชาติ เป็นลำน้ำขนาดเล็กมีน้ำไหลตลอดฤดูกาล ได้แก่ ลำห้วยทราย ความยาวประมาณ 2 กิโลเมตร ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองไปตามถนน แจ่งสนิท ทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือ และลำห้วยจิก ซึ่งเป็นลำห้วยที่แยกมาจากแม่น้ำชี ไหลผ่านเทศบาลเมืองบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์เพื่อการเกษตรครอบคลุมพื้นที่ 1,100 ไร่ ส่วนแก่งละว้าตั้งอยู่ในเขตตำบลโคกสำราญอยู่ห่างตัวอำเภอบ้านไผ่ไปตามถนนมิตรภาพทางไปจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 10 กิโลเมตร และแยกไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ อีก 7 กิโลเมตร การประปาบ้านไผ่อาศัยน้ำที่แก่งละว้านี้เป็นแหล่งน้ำดื่ม เพื่อผลิตน้ำประปาให้กับชุมชนบ้านไผ่ได้ตลอดปี

9.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

พื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ มีแหล่งน้ำสาธารณะประเภท ห้วย หนอง บึง แหล่งเป็นแหล่งกักเก็บน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค ที่สำคัญได้แก่

-ลำห้วยยางและลำห้วยน้อย ไหลมารวมกันเป็นลำห้วยจิกจากด้านทิศใต้ของเทศบาล มีความยาวในเขตเทศบาลประมาณ 0.7 กิโลเมตร

-หนองจิ้งตั้งอยู่บริเวณหลังวัดป่าสุมนามัย มีพื้นที่ประมาณ 20 ไร่ โดยคิดเป็นพื้นที่เก็บกักน้ำ ประมาณ 52,800 ลูกบาศก์เมตร

-สระสวรรค์ ตั้งอยู่บริเวณบ้านเก็ง มีพื้นที่ประมาณ 5 ไร่ หรือคิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำ ประมาณ 5,928 ลูกบาศก์เมตร

-หนองลุมพุก ตั้งอยู่ที่บ้านหนองลุมพุกมีพื้นที่ประมาณ 5 ไร่

-สระน้ำที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ มีพื้นที่ประมาณ 2 งาน

-สระศึกฤทธิ์ มีพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 3,200 ลูกบาศก์เมตร

แหล่งน้ำชลประทานที่สำคัญ ที่อยู่พื้นที่ใกล้เคียงเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ คือ

1) อ่างเก็บน้ำห้วยทราย ตั้งอยู่ที่ตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์ในการเกษตรและการประปาจนน้ำได้ 2,335,440 ลูกบาศก์เมตร มีคลองส่งน้ำสายใหญ่ฝั่งสายยาว 3,300 เมตร คลองซอยฝั่งขวยยาว 1,250 เมตร

2) แก่งละว้า ตั้งอยู่ที่ตำบลโคกสำราญ อำเภอบ้านแฮด ใช้ประโยชน์ในการประปา จนน้ำได้ 37,033,000 ลูกบาศก์เมตร อยู่ห่างจากตัวอำเภอบ้านไผ่ ไปตามถนนมิตรภาพทางไปจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 12 กิโลเมตร และแยกจากถนนมิตรภาพไปทางทิศตะวันตกอีก 7 กิโลเมตร ไม่มีคลองส่งน้ำ

3) ฝ่ายหนองหน้าวัว จนน้ำได้ 1,391,360 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านไผ่ ใช้ประโยชน์ในการเกษตร ปัจจุบันไม่มีคลองส่งน้ำ

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

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สุจิตรา เชื้อนขันธุ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิภาคที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิชัย ธิโวณา (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.24 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.80 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551 : 57-73) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ด้านสถานที่ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ปัจจัยที่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการ ด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ พบว่า ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชมพูนุช ต้นพานิช และคณะ (2555) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับน้อย-ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

วรรณิ เตียววิเศษ (2548) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษาพบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการ ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับ ที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักงานช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในภาพรวมหรืองานบริการเฉพาะด้านที่ต่างกันไปตามภารกิจของสำนักงานแล้วความถูกต้องชัดเจนของงานตามเป้าหมายตามแผนความรวดเร็วในการให้บริการความโปร่งใสในการทำงานจะต้องโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการเช่น ขั้นตอนการจัดทำแผนเพื่อให้งานเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการในส่วนที่เป็นมุมมองของผู้ให้บริการนั้นมีมุมมองที่ต้องการให้ทางหน่วยงานจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพต่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ตลอดจนต้องการให้หน่วยงานจัดพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเพื่อรองรับผู้มาขอรับบริการและมีแผนการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจนทุกขั้นตอนในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 กระบวนการประเมินผล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 27,730 คน (แผนพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ปี 2563

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2562 กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W.,1970, p, 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ซึ่งมีความหมาย

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended)

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- 1) สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- 2) ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- 3) ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- 1) สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมินสร้างขึ้น
- 2) พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด(Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- 1) นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 50-100)

4.51 – 5.00 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจมาก

2.51 – 3.50 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

3.6.1 สถิติพื้นฐาน

1) ค่าความถี่ (Frequency)

2) ค่าร้อยละ (Percentage)

3) ค่าเฉลี่ย (Mean)

4) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00–1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 2.51-5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00-2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท.และก.อบต.และนำค่าเฉลี่ยที่ได้เทียบ หาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.4 สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation)

4.2 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้านของงานบริการ 4 งาน

1) งานการแจ้งเกิด

2) งานการการแจ้งตาย

3) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย

4) งานการจัดเก็บภาษีป้าย

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 377 คน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	168	44.56
1.2 หญิง	209	55.44
รวม	377	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 18 ปี	26	6.89
2.2 อายุ 18 – 30 ปี	77	20.42
2.3 อายุ 31 – 50 ปี	136	36.07
2.4 อายุ 51 – 60 ปี	98	25.99
2.5 อายุมากกว่า 60 ปี	40	17.50
รวม	377	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถม	199	52.78
3.2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	136	36.37
3.3 อนุปริญญา/ปวส.	15	3.97
3.4 ปริญญาตรี	18	4.77
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.38
รวม	377	100.00
4. อาชีพ		
4.1 แม่บ้าน	30	7.95
4.2 เกษตรกร	269	71.35
4.3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	48	12.73
4.4 รับราชการ	45	11.93
4.5 รัฐวิสาหกิจ	6	1.59

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4.6 นักเรียน/นักศึกษา	16	4.24
4.7 อื่นๆ ระบุ.. (ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	63	16.71
รวม	377	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 55.44) เพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 44.56) อายุระหว่าง 31-50 ปี (คิดเป็นร้อยละ 36.07) อายุ 51 - 60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 25.99) อายุ 18 - 30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 20.42) อายุมากกว่า 60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 17.50) ต่ำกว่า 18 ปี (คิดเป็นร้อยละ 6.89) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ประถม (คิดเป็นร้อยละ 52.78) มัธยมศึกษา/เทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 36.37) อนุปริญญา/ปวส. (คิดเป็นร้อยละ 3.97) ปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 4.77) สูงกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 2.38) และประกอบอาชีพเกษตรกร (คิดเป็นร้อยละ 71.35) ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ลูกจ้างรัฐ/รับจ้างทั่วไป (คิดเป็นร้อยละ 16.71) รับราชการ (คิดเป็นร้อยละ 7.69) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (คิดเป็นร้อยละ 12.73) นักเรียน/นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 4.24) และรัฐวิสาหกิจ (คิดเป็นร้อยละ 1.59) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องาน บริการที่ 1

งานการแจ้งเกิด โดยภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.05	มากที่สุด	98.00
2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.11	มากที่สุด	94.60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.18	มากที่สุด	97.60
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.75	0.11	มากที่สุด	95.00
โดยภาพรวม	4.82	0.16	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.05) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.18) ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.11) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1

งานการแจ้งเกิด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.94	0.26	มากที่สุด	98.80
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้	4.93	0.27	มากที่สุด	98.60
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด	4.86	0.39	มากที่สุด	97.20
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.90	0.33	มากที่สุด	98.00
โดยภาพรวม	4.90	0.05	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.26) รองลงมา ข้อ 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้ ร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.27) ข้อ 1.5 ความ

รวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.33) ข้อ 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33) และ ข้อ 1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเสมือนไขที่กำหนด ร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1
งานการแจ้งเกิด ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.91	0.29	มากที่สุด	98.20
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.90	0.26	มากที่สุด	98.00
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.31	มากที่สุด	98.00
โดยภาพรวม	4.85	0.09	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.31) ข้อ 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการ

ปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.00 (\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.30) 2.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ร้อยละ 98.00 (\bar{X} = 4.90, S.D. = 0.26) และ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 92.00 (\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1
งานการแจ้งเกิด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.97	0.18	มากที่สุด	99.40
3.2 มีจุดช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก	4.98	0.13	มากที่สุด	99.60
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.68	0.48	มากที่สุด	93.60
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	4.99	0.19	มากที่สุด	99.80
โดยรวม	4.86	0.19	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 (\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 99.80 (\bar{X} = 4.99, S.D. = 0.19) รองลงมาคือ ข้อ 3.2 มีจุดช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก ร้อยละ 99.60 (\bar{X} = 4.98, S.D. = 0.13) ข้อ 3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

มีความชัดเจน ร้อยละ 99.40 ($\bar{X} = 4.97$, S.D. = 0.18) ข้อ 3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.48) และ ข้อ 3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1
งานการแจ้งเกิด ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00
4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.50	มากที่สุด	92.60
4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.90	0.32	มากที่สุด	98.00
4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.88	0.37	มากที่สุด	97.60
4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80
โดยภาพรวม	4.80	0.39	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.32) รองลงมา ข้อ 4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา ร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.30) ข้อ 4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.37) ข้อ 4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ ร้อยละ 93.80 ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2
งานการแจ้งตาย โดยภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	4.91	0.04	มากที่สุด	98.20
2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.88	0.08	มากที่สุด	97.60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.16	มากที่สุด	97.20
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.83	0.08	มากที่สุด	96.60
โดยภาพรวม	4.87	0.05	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.04) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.08) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.20) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2

งานการแจ้งตาย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การติดต่อประภาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.93	0.27	มากที่สุด	98.60
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดต่อประภาศไว้	4.94	0.24	มากที่สุด	98.80
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด	4.89	0.36	มากที่สุด	97.80
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.92	0.31	มากที่สุด	98.40
โดยภาพรวม	4.91	0.04	มากที่สุด	98.20

จากตารางที่ 4.8พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดต่อประภาศไว้ ร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$,S.D.=0.24) รองลงมาคือ ข้อ 1.1 การติดต่อประภาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$,S.D.=0.27) ข้อ 1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$,S.D.=0.31) และ 1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$,S.D.=0.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2
งานการแจ้งตาย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.90	0.35	มากที่สุด	98.00
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.89	0.35	มากที่สุด	97.80
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.94	0.26	มากที่สุด	98.80
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	0.26	มากที่สุด	98.60
โดยภาพรวม	4.88	0.08	มากที่สุด	97.60

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.26) รองลงมาคือ ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) ข้อ 2.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.35) ข้อ 2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.35) และ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D.=0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2
งานการแจ้งตาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.93	0.37	มากที่สุด	98.60
3.2 มีจุดช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก	4.97	0.22	มากที่สุด	99.40
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	4.99	0.09	มากที่สุด	99.80
โดยรวม	4.86	0.16	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อ 3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 99.80 ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.09) รองลงมาคือ ข้อ 3.2 มีจุดช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก ร้อยละ 99.40 ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.22) ข้อ 3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน ร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.37) ข้อ 3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D.=0.44) และ ข้อ 3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2
งานการแจ้งตาย ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา	4.91	0.29	มากที่สุด	98.20
4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.47	มากที่สุด	94.40
4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.91	0.30	มากที่สุด	98.20
4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.90	0.35	มากที่สุด	98.00
4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
โดยภาพรวม	4.83	0.08	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.83, S.D.=0.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ร้อยละ 98.20 ($\bar{X}=4.91, S.D.=0.30$) รองลงมาคือ ข้อ 4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา ร้อยละ 98.20 ($\bar{X}=4.91, S.D.=0.29$) ข้อ 4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.00 ($\bar{X}=4.90, S.D.=0.35$) ข้อ 4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.40 ($\bar{X}=4.72, S.D.=0.47$) ข้อ 4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ ร้อยละ 94.40 ($\bar{X}=4.72, S.D.=0.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3
งานการช่วยเหลือสาธารณภัย โดยภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	4.89	0.16	มากที่สุด	97.80
2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.90	0.08	มากที่สุด	98.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.10	มากที่สุด	97.40
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.82	0.09	มากที่สุด	96.40
โดยภาพรวม	4.87	0.04	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.08) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.16) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.10) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 3
งานการช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
โดยภาพรวม และรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.85	0.69	มากที่สุด	97.00
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ติดประกาศไว้	4.89	0.56	มากที่สุด	97.80
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	4.92	0.28	มากที่สุด	98.40
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไป เงื่อนไขที่กำหนด	4.88	0.41	มากที่สุด	97.60
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	4.91	0.37	มากที่สุด	98.20
โดยภาพรวม	4.89	0.16	มากที่สุด	97.80

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการ ก่อน เป็นต้น ร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.28) รองลงมาคือ ข้อ 1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.37) ข้อ 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ติดประกาศไว้ ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.37) และข้อ 1.1 การติดประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 3
งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
โดยภาพรวม และรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.92	0.33	มากที่สุด	98.40
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.89	0.44	มากที่สุด	97.80
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.93	0.25	มากที่สุด	98.60
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.25	มากที่สุด	98.80
โดยภาพรวม	4.90	0.08	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.25) รองลงมาคือ ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.25) ข้อ 2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.33) และข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3
งานการช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม และรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน	4.91	0.53	มากที่สุด	98.20
3.2 มีจุดช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก	4.97	0.25	มากที่สุด	99.40
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	4.80	0.44	มากที่สุด	96.00
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.72	0.47	มากที่สุด	94.40
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	4.95	0.42	มากที่สุด	99.00
โดยรวม	4.87	0.10	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 3.2 มีจุดช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก ร้อยละ 99.40 ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.25) รองลงมาคือ ข้อ 3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.42) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.40 ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.19) ข้อ 3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.53) และ ข้อ 3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 3
งานการช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20
4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20
4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.89	0.33	มากที่สุด	97.80
4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.91	0.32	มากที่สุด	98.20
4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80
โดยภาพรวม	4.82	0.09	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณสุข ด้านคุณภาพของการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.32) รองลงมาคือ ข้อ 4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.28) ข้อ 4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.33) ข้อ 4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.47) และ ข้อ 4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ ร้อยละ 93.80 ($\bar{X} = 4.69$, S.D.=0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4
งานการจัดเก็บภาษีป้าย โดยภาพรวม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	4.80	0.09	มากที่สุด	96.00
2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.05	มากที่สุด	97.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.09	มากที่สุด	97.20
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.83	0.07	มากที่สุด	96.60
โดยภาพรวม	4.84	0.02	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.09) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.05) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.07) และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 4
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
โดยภาพรวม และรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.84	0.63	มากที่สุด	96.80
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ตีตประกาศไว้	4.81	0.54	มากที่สุด	96.20
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด	4.74	0.47	มากที่สุด	94.80
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.87	0.41	มากที่สุด	97.40
โดยภาพรวม	4.80	0.09	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่องานงานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, $S.D.=0.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87, S.D.=0.41$) รองลงมาคือ ข้อ 1.1 การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84, S.D.=0.63$) ข้อ 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ตีตประกาศไว้ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81, S.D.=0.54$) ข้อ 1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด ร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74, S.D.=0.47$) และ 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น ร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73, S.D.=0.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4

งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.88	0.45	มากที่สุด	97.60
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.89	0.36	มากที่สุด	97.80
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.36	มากที่สุด	98.00
โดยภาพรวม	4.85	0.05	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.36) รองลงมาคือ ข้อ 2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.36) ข้อ 2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.45) และ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม และรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการมีความชัดเจน	4.91	0.50	มากที่สุด	98.20
3.2 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและ เข้าถึงได้โดยสะดวก	4.91	0.53	มากที่สุด	98.20
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับ บริการ	4.97	0.30	มากที่สุด	99.40
โดยรวม	4.86	0.09	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.20พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ข้อ 3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการร้อยละ 99.40 ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.30) รองลงมาคือ ข้อ 3.2 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.53) ข้อ 3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.50) ข้อ 3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.41) และ ข้อ 3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4
งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ				
4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา	4.87	0.46	มากที่สุด	97.40
4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.46	มากที่สุด	94.80
4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.89	0.33	มากที่สุด	97.80
4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.91	0.31	มากที่สุด	98.20
4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40
โดยภาพรวม	4.83	0.07	มากที่สุด	96.60

ตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.83$, S.D.=0.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ 4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.31) รองลงมาคือ ข้อ 4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.33) ข้อ 4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.46) ข้อ 4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$, S.D.=0.46) และข้อ 4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ ร้อยละ 94.40 ($\bar{X} = 4.72$, S.D.=0.45) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชน	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบนโยบายระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน	15	13.76
2. ควรปรับการให้บริการโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากหรือการปรับปรุงระยะเวลาการบริการ เช่น มีการให้บริการระหว่างการพักเที่ยง	22	20.18
3. ควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	31	28.45
4. ควรมีการติดตั้งเสียงตามสายภายในเขตเทศบาลเพื่อให้ประชาชน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ	41	37.61
โดยภาพรวม	109	100.00

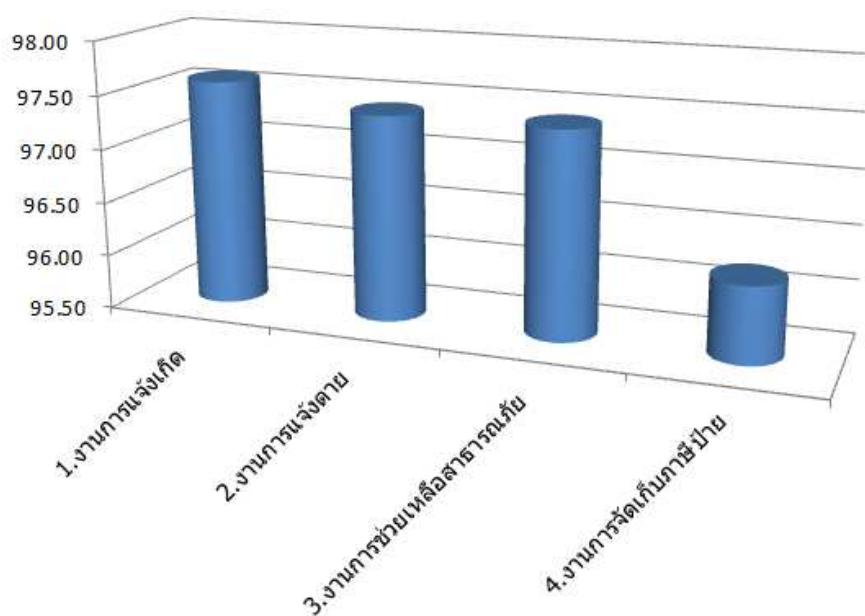
ตารางที่ 4.22 พบว่า ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรมีการติดตั้งเสียงตามสายภายในเขตเทศบาลเพื่อให้ประชาชน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 37.61) ควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (ร้อยละ 28.45) ควรปรับการให้บริการโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากหรือการปรับปรุงระยะเวลาการบริการ เช่น มีการให้บริการระหว่างการพักเที่ยง (ร้อยละ 20.18) และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบ นโยบายระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน (ร้อยละ 13.76) ตามลำดับ

4.4 สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.23 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการประเด็นหลัก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.05	มากที่สุด	97.60
2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.02	มากที่สุด	97.40
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.01	มากที่สุด	97.40
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.81	0.04	มากที่สุด	96.20
โดยภาพรวม	4.86	0.02	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในงานบริการทั้ง 4 งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.02) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ งานการแจ้งเกิด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.05) รองลงมา งานการแจ้งตาย ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.02) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.01) งานการจัดเก็บภาษีป้าย ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.04) ดังแผนภูมิต่อไปนี้



บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 สรุปผล
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

5.1 สรุปผล

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน ในเขตเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 55.44) เพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 44.56) อายุระหว่าง 31-50 ปี (คิดเป็นร้อยละ 36.07) อายุ 51-60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 25.99) อายุ 18-30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 20.42) อายุมากกว่า 60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 17.50) ต่ำกว่า 18 ปี (คิดเป็นร้อยละ 6.89) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ประถม (คิดเป็นร้อยละ 52.78) มัธยมศึกษา/เทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 36.37) อนุปริญญา/ปวส. (คิดเป็นร้อยละ 3.97) ปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 4.77) สูงกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 2.38) และประกอบอาชีพ เกษตรกร (คิดเป็นร้อยละ 71.35) ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ลูกจ้างรัฐ/รับจ้างทั่วไป (คิดเป็นร้อยละ 16.71) รับราชการ (คิดเป็นร้อยละ 7.69) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (คิดเป็นร้อยละ 12.73) นักเรียน/นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 4.24) และรัฐวิสาหกิจ (คิดเป็นร้อยละ 1.59) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม ทั้ง 4 งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.02) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ งานการแจ้งเกิด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.05) รองลงมา งานการแจ้งตาย ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.02) งานการช่วยเหลือสาธารณภัย ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.01) งานการจัดเก็บภาษีป้าย ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.04) ปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.05) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.18) ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.11) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.11) ปรากฏดังนี้

2.2 ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.04) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.08) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.20) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.08) ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.08) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.16) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.10) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.09) ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจต่องานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.09) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.05) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.07) และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.09)ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน ได้แก่ ควรมีการติดตั้งเสียงตามสายภายในเขตเทศบาล เพื่อให้ประชาชน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานของเทศบาล อย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 37.61) ควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานด้านการให้บริการ แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (ร้อยละ 28.45) ควรปรับการให้บริการโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากหรือการปรับปรุงระยะเวลาการบริการ เช่น มีการให้บริการ

ระหว่างการพักเที่ยง (ร้อยละ 20.18) และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มความรู้เป็นประจำ เพื่อรับทราบ นโยบายระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน (ร้อยละ 13.76)

5.2 อภิปรายผล

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่นในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริหารมีความพึงพอใจร้อยละ 97.20 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีวิธีการในการจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบและสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร จึงทำให้องค์กรเกิดความเข้มแข็ง สามารถพัฒนาในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าได้ 10 คะแนน สำหรับงานบริการแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.60 แสดงว่าเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนต่อการให้บริการประชาชน สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งมีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการก่อนและหลังการให้บริการ

2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบและมีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล สร้างความพร้อมให้กับองค์กรอย่างในการพัฒนาอย่าง

เป็นระบบเกิดความแตกต่างในการจัดการสร้างความเข้าใจในการบริการที่หลากหลายให้กับองค์กร มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วทันต่อเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการจากเทศบาล และเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ ให้บริการเป็นสัดส่วนและสะดวกความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ทั้งภายในและภายนอกมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ทั้งมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากเทศบาลเมืองบ้านไผ่

ดังนั้น เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการในงานบริการ 4 งานประกอบด้วย งานการแจ้งเกิด งานการแจ้งตาย งานการช่วยเหลือสาธารณภัย และงานการจัดเก็บภาษีป้าย

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

2. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพการกำกับติดตามดูแลการบริหารงานและคุณภาพของการให้บริการไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี

3. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารงาน เพื่อให้การบริหารดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

บรรณานุกรม

ข้อมูลวิทยานิพนธ์

1. หนังสือ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. **คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2548

การบริการเวลา. เอกสารความรู้สูตรลำดับที่ 17/ ปีงบประมาณ 2553. กรุงเทพมหานคร : สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน). **“แผนพัฒนา เทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น,2562 (อัตสำเนา)**

ธงชัย สันติวงษ์. **องค์กรและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

นภดล เชนะโยธิน. **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2531.

นภารัตน์ เสือจงพรุ. **ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไร**. กรุงเทพมหานคร : เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์, 2544.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, 2553

ภาวดี ดุลยจินดา. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์, 2540.

ราชบัณฑิตยสถาน. **ทฤษฎีความพึงพอใจในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์, 2542.

ศิริพร ตันติพลวินัย. **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, 2547

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรสแอนด์ดีไซน์ จำกัด, 2548.

อำนวย แสงสว่าง. (2540). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**, กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์, 2540.

2. รายงานวิจัย/วารสาร

- ชมพูนุช ตันพานิชและคณะ. การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. รายงานการวิจัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2555.
- ชรีณี เดชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของทะเบียน อำเภอเมืองจังหวัดยะลา. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 2551.
- มณีวรรณ ตันไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. **สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- วิชัย ธิโวณา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2550.
- ศิริวรรณ วรโพด. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 2. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, 2551.
- สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. **รายงานวิจัย.จังหวัดราชบุรี** : สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559.
- สมชาย ไทยวัฒนานุกูล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลและบรรยาการองค์การของโรงเรียนเทศบาล เขตการศึกษา 1. **ปริญญาานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน, 2533.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2544.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546- พ.ศ.2550. สืบค้น 26 ตุลาคม 2548. จาก www.cgd.go.th/Library/knowledge/knowledge.htm
- www.dla.go.th ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569 กลุ่มงานยุทธศาสตร์และนโยบายกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- <http://www.banphaicity.go.th> เทศบาลเมืองบ้านไผ่ (2562). ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น. (อัดสำเนา).
- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภาวันพฤหัสบดีที่ 25 กรกฎาคม 2562
- ที่ทำการนครศรีธรรมราช. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ. (2563). สืบค้น 15 กันยายน 2563. จาก https://www.pokkrongnakhon.com/datacenter/doc_download/porjai.doc

4. ภาษาอังกฤษ

- Davis, K. & Newstrom, J.W. **Human behavior at work: Organization behavior**. New York : McGraw - Hill Book, 1985.
- Millett, John Darrid. **Management in the Public Service : the Quest for Effective Performance**. New York : McGraw – Hill Book, 1954.
- Phillip and Armstrong. (2002). **Principle of Marketing**. USA : Prentice-Hall.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย

1. งานบริหารที่ 1 งานการแจ้งเกิด
2. งานบริหารที่ 2 งานการแจ้งตาย
3. งานบริหารที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย
4. งานบริหารที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

ตอนที่ 1
ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 18 ปี

18 - 30 ปี

31 - 50 ปี

51 - 60 ปี

สูงกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

อนุปริญญา/ปวส

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

แม่บ้าน

เกษตรกร

ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย

รับราชการ

รัฐวิสาหกิจ

นักเรียน/นักศึกษา

อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความพึงพอใจ
เพียงข้อละ 1 เครื่องหมาย

งานบริการที่ 1 งานการแจ้งเกิด

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
	1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้					
	1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น					
	1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด					
	1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2	ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	2.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ					

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
	2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความชัดเจน					
	3.2 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก					
	3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
	3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
	3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.	ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
	4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา					
	4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ					
	4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
	4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ					

งานบริการที่ 2 งานการแจ้งตาย

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
	1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดต่อประกาศไว้					
	1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น					
	1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด					
	1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2	ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	2.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
	2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมี					

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ความชัดเจน					
	3.2 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก					
	3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
	3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
	3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.	ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
	4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา					
	4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ					
	4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
	4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ					

งานบริการที่ 3 งานการช่วยเหลือสาธารณภัย

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
	1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดต่อประกาศไว้					
	1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น					
	1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด					
	1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2	ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	2.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
	2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมี					

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ความชัดเจน					
	3.2 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก					
	3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
	3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
	3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.	ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
	4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา					
	4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ					
	4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
	4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ					

งานบริการที่ 4 งานการจัดเก็บภาษีป้าย

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
	1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้					
	1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น					
	1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด					
	1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2	ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	2.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
	2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
	2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
	2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
	2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	3.1 ป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมี					

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ความชัดเจน					
	3.2 มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก					
	3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
	3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
	3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.	ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
	4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันต่อเวลา					
	4.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	4.3 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ					
	4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
	4.5 ในการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง ให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1. ท่านมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ด้านงานการแจ้งเกิด อย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ด้านงานการแจ้งตาย อย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ด้านงานการช่วยเหลือสาธารณภัย อย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4. ท่านมีข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ด้านงานการจัดเก็บภาษีป้าย อย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม