บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปรัชญาการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 ได้เน้น "คน" เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยมียุทธศาสตร์หลักของการพัฒนา คือ การยึดพื้นที่และชุมชนเป็นหลักในการกำหนดเป้าหมาย แนวทาง และกิจกรรมการพัฒนา โดยเน้นบทบาทของประชาชนและองค์กรท้องถิ่นในการบริหารจัดการพัฒนา การให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้แทนของกลุ่มที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรมพัฒนาและร่วมรักษาสมบัติ ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชน เป็นการสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนสร้างความยอมรับและความรับผิดชอบในฐานะเป็นสมาชิกของชุมชนและสร้างความรู้สึกการเป็นเจ้าของ ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนนี้จะเป็นผลให้การดำเนินการสอดคล้องกับความต้องการและสภาพปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2540:1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ปัจจุบันประเทศไทยจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลางได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงและกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี การบริหารราชการส่วนภูมิภาคได้แก่ จังหวัด อำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่นได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด (ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 108. 2540 : 156)

ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลในปี พ.ศ. 2542 (ราชกิจจานุเบกษา.เล่ม 116.2542 : 9) โดยมีผลบังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ซึ่งการ

เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลทั้งหมดถูกยกเลิกและสุขาภิบาลได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ทำให้การปกครองในรูปแบบสุขาภิบาลและการจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป ปัจจุบันมี 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ระบบพิเศษซึ่งปัจจุบันมี 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา
(โกวิทย์ พวงงาม. 2543 : 87)

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเอง ดังในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 ที่บัญญัติไว้ว่า ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (แก้วสรร อติโพธิและคณะ 2538 : 36) กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 วรรคแรกบัญญัติไว้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองที่ให้การศึกษาทางการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริง สามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลไปปฏิบัติจัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (ประหยัด หงส์ทองคำและพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. 2529 : 261 – 267)

เทศบาลมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 3 ประการคือ ประการแรก บทบาทหน้าที่ที่ต้องทำ ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อย การบำรุงทางน้ำและทางบก การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง การจัดให้มีการศึกษาอบรม ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีสถานพยาบาล และบำรุงทางระบายน้ำ ส้วมสาธารณะ การไฟฟ้า การดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น เป็นต้น ประการที่สอง บทบาทหน้าที่ที่อาจกระทำ ได้แก่ ให้มี ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร การสงเคราะห์มารดาและเด็ก ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล การสาธารณูปการ กิจการเพื่อสาธารณสุข สถานศึกษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บำรุงแหล่งเสื่อมโทรม เทศพาณิชย์ เป็นต้น และประการสุดท้าย บทบาทหน้าที่ที่กระทำนอกเขตเทศบาล ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่ได้รับอนุมัติจากสภาเทศบาลและกระทรวงมหาดไทยแล้ว(มาตรา 50 ถึงมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496)

บริการสาธารณะแต่ละประเภทดังกล่าว เทศบาลแต่ละแห่งจะจัดให้เป็นบริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่จัดในแต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามทุกเทศบาลก็ย่อมมีหลักในการจัดบริการเช่นเดียวกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเทศบาลมากที่สุด

บริการสาธารณะใด ๆ จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใดนั้นสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้หลายประการ เช่น อัจฉนาโทบุญ (อ้างถึงในชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ. 2539 : 2) ให้แนวคิดในการวัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามว่า ควรวัดจากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ความสะดวกจากอาคารสถานที่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนเรืองบุญ สิริธรังศรี(อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ. 2539 :2) ได้ให้แนวคิดในการวัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคามว่า ควรวัดจากความสะดวกที่ได้รับ ความเสมอภาคในการรับบริการ ความรวดเร็วของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและวิธีการบริการ และเลิศสิน จึงจรัสทรัพย์ (อ้างถึงใน ชิดพงษ์ เปลี่ยนขำ. 2539 : 2) ได้ให้แนวคิดในการวัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ว่า วัดจากการที่ประชาชนได้รับบริการต่าง ๆ อย่างเสมอภาค ได้รับบริการอย่างทันเวลา ได้รับบริการอย่างเพียงพอ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และได้รับบริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอีกหลาย ๆ แนวคิดที่ให้ความรู้สึกต่อการตอบสนองความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับจากการบริการสาธารณะ ซึ่งระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่วัดตามแนวคิดดังกล่าวล้วนมีชื่อเรียกในทำนองเดียวกันว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

ตามที่ได้กล่าวมานี้ หากยึดในหลักการพื้นฐานที่เทศบาลแต่ละแห่งควรบริหารงานให้ บุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์และงบประมาณซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด สามารถจัดบริการสาธารณะแต่ละประการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด เทศบาลแต่ละแห่งสมควรที่จะต้องทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะแต่ละประการให้

กระจ่างชัด เพราะการได้ทราบถึงสิ่งนี้ย่อมจะทำให้สามารถจัดสรรบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ และงบประมาณในการจัดบริการสาธารณะแต่ละประการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่

เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเขตการบริการออกเป็น 13 ชุมชน มีพื้นที่ 20 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบล ตำบลแวง 8 ชุมชน คือ ชุมชนแวงเหนือ ชุมชนแวงใต้ ชุมชนโนนสวรรค์ ชุมชนเดื่อ ชุมชนคำแข้เมืองทอง ชุมชนคำแวง ชุมชนเกษตร ชุมชนโพนเงิน และตำบลสระนกแก้วบางส่วนจำนวน 5 ชุมชน คือ ชุมชนหนองนกเป็ดเหนือ ชุมชนหนองนกเป็ดใต้ ชุมชนขมิ้น ชุมชนโคกพัฒนา ชุมชนเมืองใหม่โพนทอง จำนวนประชากรทั้งสิ้น 15,722 คน แยกเป็นเพศชาย 7,773 คน เพศหญิง 7,494 คน มีครัวเรือน 4,010 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากร 786.10 ต่อหนึ่งตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ.วันที่ 31 เดือน ธันวาคม 2546) ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม รายได้เฉลี่ยต่อปี 22,000 บาท เทศบาลตำบลแวงมีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนประจำปีจากการจัดเก็บภาษีและจากส่วนอื่น ๆ เป็นเงินทั้งสิ้น 9,637,419.62 บาท รายได้จากเงินอุดหนุนประจำปีเป็นเงินทั้งสิ้น 4,372,150 บาท มีอาคารและสถานที่สิ่งปลูกสร้างทั่วไปที่อยู่ในการดูแลของเทศบาลดังนี้ คือ โรงแรม 5 แห่ง สถานพยาบาล 5 แห่ง แยกเป็นของหน่วยงานราชการ 2 แห่งคือ โรงพยาบาลชุมชนอำเภอและสาธารณสุขอำเภอ สถานพยาบาลของเอกชน 5 แห่ง สถานศึกษา 8 แห่ง แยก เป็นระดับมัธยมศึกษา 2 แห่ง อาชีวศึกษา 1 แห่ง โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2 แห่ง การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง สุสานและฌาปนสถานจำนวน 4 แห่ง สถานที่พักผ่อนหย่อนใจจำนวน 2 แห่ง ตลาดสด 1 แห่ง มีโรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง ในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีรถยนต์ดับเพลิงจำนวน 2 คัน การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและการบำบัดน้ำเสีย ใช้วิธีจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการจัดเก็บขยะเองโดยมีที่ทิ้งขยะมูลฝอย 65ไร่ 1 งาน 54 ตารางวา

ในด้านโครงสร้างอัตรากำลังและบุคลากรในเทศบาลตำบลแวงนั้น เทศบาลตำบลแวงมีพนักงานเทศบาลรวมทั้งสิ้น 41 คน แยกเป็นลูกจ้างประจำ 9 คน ลูกจ้างชั่วคราว 32 คน มีหน้าที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ 8 ประการ คือ ด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านการให้บริการถนนสาธารณะ ด้านการให้บริการการระบายน้ำ การให้บริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย การให้บริการด้านตลาดสด การให้บริการด้านตลาดโต้รุ่ง การให้บริการด้านสวนสาธารณะ และด้านการให้บริการการศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ปรากฏข้อมูลบางประการที่สะท้อนให้เห็นปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเดิมจากสุขาภิบาลยกระดับเป็นเทศบาลตำบลแวง ส่งผลให้บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อกรอบงานบริการที่ขยายโครงสร้างงานบริการประชาชน เมื่อเทียบกับจำนวนพื้นที่ที่รับผิดชอบ การบริหารและการบริการที่เกิดขึ้นมีทั้งที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างเหมาะสมและไม่เหมาะสมและการจัดสรรงบประมาณในการบริการสาธารณะ แตกต่างกันในแต่ละชุมชนไม่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในด้านการให้บริการ การบำรุงรักษา ความเพียงพอของบริการสาธารณะ คุณภาพของบริการสาธารณะ ความเสมอภาคของการให้บริการสาธารณะ การทันต่อเวลาของการบริการสาธารณะ ความสะดวกของการขอรับบริการสาธารณะ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตชุมชนหนาแน่นและเขตชุมชนรอบเมือง ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อนำองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากการวิจัยครั้งนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและจะได้แก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุง พัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สะดวกรวดเร็วและให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับน้อย

2. ความพึงพอใจของประชาชน ที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นและที่อาศัยในเขตชุมชนรอบเมืองเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2546

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึงประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 :727 อ้างถึงในชาญชัย ราชโคตร. 2544 : 38)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 ตัวแปรอิสระ(Independent variables) ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น

2.1.1 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น

2.1.2 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อารมณ์ที่รู้สึกรัก ชอบ ประทับใจ และอยากได้รับกิจกรรมและสิ่งนั้น ๆ ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมายและเพื่อส่วนรวม ในที่นี้หมายถึง กิจกรรมสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ดำเนินตามหน้าที่ที่ต้องกระทำ หน้าที่ที่อาจกระทำนอกเขตเทศบาลตามมาตรา 50 ถึงมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543)ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดกิจกรรมสาธารณะของเทศบาลตำบลแวงเป็น 8 ด้านดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

2.1 ถนนสาธารณะ หมายถึง ถนนทุกสายในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลที่ติดตั้งตามสี่แยก สามแยก ตรอกซอย สวนสาธารณะ ที่พักผ่อนหย่อนใจ ตลาดสดและที่สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.3 สวนสาธารณะและที่พักผ่อนหย่อนใจ หมายถึง สถานที่ที่เทศบาลจัดไว้เป็นที่สาธารณะให้ประชาชนพักผ่อนหย่อนใจในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.4 การบริการเก็บขยะมูลฝอย หมายถึง การจัดหาถังขยะ เก็บ กวาด เผาหรือทำลายขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.5 ตลาดสด หมายถึง การจัดให้มีตลาดสดหรือที่ซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภค ภายในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.6 ตลาดโต้รุ่ง หมายถึง การจัดให้มีตลาดหรือที่ซื้อขายอาหารบริโภค ในตอนกลางคืนในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.7 ทางระบายน้ำ หมายถึง การจัดหาและจัดสร้างท่อระบายน้ำหรือร่องน้ำเสีย ตามชุมชนต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.8 การศึกษา หมายถึง การบริการด้านสถานศึกษาก่อนวัยเรียน 2 แห่ง ในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

3.1 เขตชุมชนหนาแน่น หมายถึง เขตธุรกิจการค้าหนาแน่นที่ประชาชน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ชุมชนแวงเหนือ ชุมชนแวงใต้ ชุมชนโนนสวรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

3.2 ชุมชนรอบเมือง หมายถึง เขตชุมชนรอบนอกที่ส่วนใหญ่ประชาชน ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมได้แก่ชุมชนเดื่อ ชุมชนโพนเงิน ชุมชนคำแข้เมืองทอง ชุมชนคำแวง ชุมชนเกษตร ชุมชนหนองนกเปิดเหนือ ชุมชนหนองนกเป็ดใต้ ชุมชนขมิ้น ชุมชนโคกพัฒนา ชุมชนเมืองใหม่โพนทอง

3.3 การบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้านแก่ประชาชนอย่างเพียงพอกับ ความต้องการของประชาชน

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการด้านต่าง ๆทั้ง 8 ด้านแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง กับความต้องการของประชาชน

3.5 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การที่เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้านแก่ประชาชนหรือชุมชน เท่าเทียมกับความต้องการของประชาชน

3.6 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึงการที่เทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้าน แก่ประชาชนหรือชุมชนอย่าง พัฒนาก้าวหน้ากับความต้องการของประชาชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารของเทศบาลตำแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ทราบถึงความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อใช้เป็นแนวทางนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป และเป็นการช่วยลดปัญหาในการขัดแย้งต่าง ๆ

2. ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในเขตชุมชนหนาแน่นหรือเขตชุมชนรอบเมืองว่าแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปแก้ไขปัญหางานบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้รับจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นข้อมูลสนเทศให้ผู้บริหารของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด นำไปกำหนดนโยบายและแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RajaBhat Mahasarakham University