

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีการแบ่งลักษณะการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ กิจการงานบางประการ ที่รัฐมอบหมายให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นรับไปบริหารงานเอง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 69 บัญญัติไว้ว่า "ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรจัดให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น" ลักษณะของการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครองให้ช่วยกันคิดริเริ่มหรือตัดสินใจปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของตนนี้ เป็นลักษณะของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ลักษณะนี้ทำให้เกิดมีการปกครองตนเองและความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่ก็ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐตามสมควร เนื่องจากส่วนท้องถิ่นเป็นงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและมีเจตนาจะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มาก ดังนั้นการจัดรูปแบบองค์การและบริหารงานต่าง ๆ จึงแตกต่างไปจากการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นหลักกว้าง ๆ นั้น คล้ายคลึงกับรูปแบบการปกครองประเทศ คือให้มี ฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ

การส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยในสังคมเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความต้องการในการเลือกสรรตัวแทนของตนเพื่อดำเนินการถึงแม้ว่ารัฐบาลในแต่ละประเทศจะมีแนวโน้มในการกระชับและรวมอำนาจการปกครองสู่ศูนย์กลางเพื่อประโยชน์ในแง่เสถียรภาพความมั่นคง หรือโอกาสพัฒนาเศรษฐกิจสังคมโดยส่วนรวมก็ตาม แต่โดยที่การรวมอำนาจในลักษณะเช่นนี้ไม่เพียงพอต่อการตอบสนอง ความต้องการด้านต่างๆ ของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการระดับท้องถิ่นได้อย่างครอบคลุมบางส่วน ขณะเดียวกันรัฐบาลกลางก็จำเป็นต้องจัดให้มีการกระจายความรับผิดชอบและอำนาจในการปกครองตนเองให้แก่ท้องถิ่นด้วย สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (ม.ป.ป. : 54-70) ออกระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลง การปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตรา

พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและ เป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสาม ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้ง และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 9)

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้ (มาตรา 10)

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มีใช้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กำหนด

2.2.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้ (มาตรา 11)

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กำหนด

3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือเนื่องจากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นสองรูปแบบ คือรูปแบบคณะเทศมนตรี และรูปแบบนายกเทศมนตรีเพื่อให้การบริหารเทศบาลเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน โดยให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนและ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นประกอบด้วยมีบทบัญญัติบางมาตรายังไม่เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตาม

หน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้ (มาตรา 15) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

ในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายเทศบาลและตามกฎหมายเฉพาะ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและเป็นอำนาจหน้าที่ ที่อาจจัดทำในแต่ละเทศบาลก็มีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยแตกต่างกันไป คือ เทศบาลตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและอาจกระทำทั้งหมด 9 ด้าน (ราชวิธีชน ศรีแก้ว และคณะ. 2543 : 9-10) อย่างไรก็ตามในการบริหารจัดการเทศบาลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานตามกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่เทศบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อที่จะได้นำแนวคิดของประชาชนมาปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญต้องสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลให้มีผลต่อการพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน ให้มีวิถีชีวิตอยู่ดี กินดีต่อไป

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเอง ดังในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 ที่บัญญัติไว้ว่า ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ (แก้วสรร อดิโพธิ์ และคณะ. 2538 : 36) ถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริง สามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลไปปฏิบัติหน้าที่จัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองตอบความต้องการ ของประชาชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (ประหยัด หงส์ทองคำ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. 2529 : 261-267)

การให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่ต้องกระทำและหน้าที่ที่อาจกระทำของ เทศบาลแต่ละแห่งจะจัดให้เป็นบริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่จัดทำในแต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามทุกเทศบาลก็ย่อมมีเป้าหมายในการให้บริการคล้าย ๆ กัน ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด

บริการสาธารณะใด ๆ จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด นั้นสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้หลายประการ เช่น อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ให้แนวคิดในการวัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามว่า ควรวัดจากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ความสะดวกจากอาคารสถานที่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนเรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้ให้แนวคิดในการวัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม ว่า ควรวัดจากความสะดวกที่ได้รับความเสมอภาคในการรับบริการ ความรวดเร็วของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและวิธีการบริการ และเลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : 38-40) ได้ให้แนวคิดในการวัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ว่าวัดจากการที่ประชาชนได้รับบริการ ต่าง ๆ อย่างเสมอภาค ได้รับบริการอย่างทันเวลา ได้รับบริการอย่างเพียงพอ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และได้รับบริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอีกหลายๆ แนวคิดที่ได้ให้ความรู้สึกต่อการตอบสนองความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับจากการบริการสาธารณะซึ่งระดับความรู้สึกประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่วัดตามแนวคิดดังกล่าว ล้วนมีความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะเพื่อพัฒนาเทศบาลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด เทศบาลควรมีหลักการพื้นฐานในการจัดการและการบริหาร โดยให้มีบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่พอเพียงในงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด อีกทั้งยังจะต้องทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแต่ละประการให้สามารถจัดสรรบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์และงบประมาณได้อย่างเหมาะสม การจัดสรรงบประมาณในการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันในแต่ละชุมชน ก่อให้ความไม่เพียงพอของบริการสาธารณะ การบริการสาธารณะไม่ต่อเนื่อง ความไม่เท่าเทียมกันในด้านบริการสาธารณะการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะยังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ความล่าช้าในการให้บริการสาธารณะที่ทันต่อเวลาในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลตำบลศรีพนา จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย และศึกษาความคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศรีพนาเพื่อนำองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากการวิจัยครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารนำไปวางแผนงานปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และจะได้แก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด เพื่อรองรับการขยายโครงสร้างงานบริการสาธารณะที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและชุมชนรอบเมืองในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่ดั่งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและชุมชนรอบเมืองในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทั้งภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 ตามข้อมูลสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลศรีพนา ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึง ประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายโดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร (Taro Yamane, 1973 : 727 ; อ้างถึงใน ชาญชัย ราชโคตร. 2544 : 38)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ซึ่งแบ่งออกเป็น

2.1.1 ประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น

2.1.2 ประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2.5 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อและการตัดสินใจในการพิจารณาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้

การรับรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นๆ ก็ได้

2. บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่กระทำตามกฎหมายและเพื่อส่วนรวม ในที่นี้ หมายถึง กิจกรรมสาธารณะใดๆ ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ที่ดำเนินตามหน้าที่ที่ต้องกระทำและหน้าที่ที่อาจกระทำนอกเขตเทศบาล ตามมาตรา 50 ถึงมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546) ในงานวิจัยนี้ได้กำหนดกิจกรรมสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนาเป็น 9 ด้านดังนี้

2.1 ถนนสาธารณะ หมายถึง ถนนทุกสาย(ยกเว้น ถนนหลวงแผ่นดิน)ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2.2 ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามสี่แยก สามแยก ตรอกซอย สวนสาธารณะ ที่พักผ่อนหย่อนใจ ตลาดสดและที่สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ (ยกเว้น ไฟฟ้าตามถนนหลวงแผ่นดิน) ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2.3 สวนสาธารณะและที่พักผ่อนหย่อนใจ หมายถึง สถานที่ที่เทศบาลจัดไว้เป็นที่สาธารณะให้ประชาชนพักผ่อนหย่อนใจในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2.4 การบริการเก็บขยะมูลฝอย หมายถึง การจัดหาถังขยะ เก็บ กวาด เมาหรือทำลายขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2.5 ตลาดสด หมายถึง ที่ซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภคภายในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในที่นี้หมายถึงเฉพาะตลาดเช้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีพนา ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนเซกาเหนือ

2.6 การประปา หมายถึง การจัดให้มีน้ำสะอาดไว้เพื่อการอุปโภค บริโภค ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2.7 ทางระบายน้ำ หมายถึง การจัดหาและจัดสร้างท่อระบายน้ำหรือร่องน้ำเสียตามชุมชนต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2.8 การศึกษา หมายถึง การบริการด้านสถานศึกษาก่อนวัยเรียน 4 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศรีพนา และศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเรียน อีก 3 แห่ง ซึ่ง

ถ่ายโอนจากกรมศาสนา คือ ศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเรียนวัดวิเวกธรรมาราม ศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเรียนวัดเจริญไชยมงคล(วัดศรีพินา) และศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเรียนวัดอรัญญวิเวก

2.9 การบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การบริการให้ความช่วยเหลือด้านภัยสาธารณะ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย ภัยแล้ง ภัยหนาว ในเขตเทศบาลตำบลศรีพินา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

3. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลศรีพินา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

3.1 เขตชุมชนหนาแน่น หมายถึง เขตธุรกิจการค้าหนาแน่นที่ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายในเขตเทศบาลตำบลศรีพินา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ชุมชนเซกากลาง ชุมชนศรีพินา ชุมชนศรีพินาเหนือ

3.2 ชุมชนรอบเมือง หมายถึง เขตชุมชนรอบนอกที่ส่วนใหญ่ประชาชนประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม ได้แก่ ชุมชนคงไร่ ชุมชนโลกพิทักษ์ ชุมชนเซกาใต้ ชุมชนเซกาเหนือ

4. ที่ตั้งบ้านเรือน หมายถึง บ้านเรือนที่ขออนุญาตปลูกสร้างและขอเลขที่บ้าน ตามข้อมูลการขออนุญาตปลูกสร้างและขอหมายเลขบ้านของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีพินา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

5. การบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลศรีพินา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน แก่ประชาชนอย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชน

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่เทศบาลตำบลศรีพินา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตรงกับความต้องการของประชาชน

7. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การที่เทศบาลตำบลศรีพินา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน แก่ประชาชนทุกคนหรือทุกชุมชนอย่างเท่าเทียมกัน

8. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การที่เทศบาลตำบลศรีพินา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน แก่ประชาชนหรือชุมชนอย่างพัฒนาเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนและการขยายตัวของชุมชน

9. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การที่เทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ให้บริการด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้าน แก่ประชาชนหรือชุมชน อย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เพื่อใช้เป็นแนวทางนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไปและจะเป็นการช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ

2. ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในเขตชุมชนหนาแน่นหรือเขตชุมชนรอบเมืองว่าแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปแก้ไขปัญหางานบริการสาธารณะ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย เป็นข้อเสนอเทศให้ผู้บริหารของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย นำไปกำหนดนโยบายวางแผน พัฒนา ปรับปรุง ควบคุมการบริการสาธารณะ และแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ได้ตรงจุดและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และก่อให้เกิดให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

4. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาวิจัยครั้งต่อไป