

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ในสภาวะแห่งกระแสยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) โลกไร้พรมแดนยังให้ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ความเป็นสากลในการขับเคลื่อนนวัตกรรมใหม่ๆ โดยการปฏิรูปการเมืองการปกครอง ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ด้วยการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลไทย เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างให้ประเทศก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริหารจัดการที่ประกอบด้วยระบบคุณธรรมที่เรียกว่า “ธรรมาภิบาล” หรือ Good governance แต่พฤติกรรมของประชาชนชาวไทยทั้งภาครัฐ และเอกชนยังฝังคิอยู่ในกรอบวัฒนธรรมหรือค่านิยมของตนเช่นเดิม ซึ่งเป็นอุปสรรคอันยิ่งใหญ่ต่อการขับเคลื่อนให้ประเทศไทยก้าวสู่การแข่งขันทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองการปกครองบนเวทีโลก

ในระบบการปกครองของแต่ละประเทศล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ต้องการที่จะให้มีความมั่นคงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และประชาชนอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี แต่เดิมการปกครองส่วนใหญ่จะมีลักษณะรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ศูนย์กลางของประเทศ ต่อมาเมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้น ภารกิจที่ต้องรับผิดชอบก็มีเพิ่มขึ้นด้วยศักยภาพของรัฐบาลที่บริหารประเทศเพียงองค์กรเดียว ไม่อาจสนองตอบต่อการบริหารและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง แนวความคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน

แนวความคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้น ความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำของรัฐบาลกลาง มีความสามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการพลเมืองในท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ยังคงต้องยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริหารภารกิจของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคง

ต้องคงเอกลักษณ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติไว้นั่นเอง ดังนั้นแนวความคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. 2524 : 37)

หลักการทั่วไปในการจัดระเบียบการปกครองประเทศหรือเรียกว่าการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินที่นิยมใช้อยู่ในประเทศต่างๆ โดยเฉพาะประเทศที่มีรูปแห่งรัฐเป็นแบบรัฐรวม (Unionstate) เช่น ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย ต่างก็นิยมใช้หลักการจัดระเบียบการปกครองออกเป็น 3 หลัก (ประยูร กาญจนกุล, 2548 : 25-28) ได้แก่ การรวบรวมอำนาจการปกครอง (Deconcentration) และหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยหลักการในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือการปกครองนั้น ขึ้นอยู่กับวิธีการและขีดขั้นแห่งความใกล้ชิดในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ทำการปกครองตนเอง โดยส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลเท่านั้นเล็กน้อยแล้วแต่สถานการณ์ของแต่ละประเทศนั้นเป็นสำคัญ

วิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศไทย “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญานำทางให้เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการประเทศแนวใหม่ ที่มุ่งสู่ประสิทธิภาพและคุณภาพที่ก้าวทันโลกได้อย่างรู้ทัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างคุณค่าที่ดีในสังคมไทยบนพื้นฐานของการอนุรักษ์วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของความเป็นไทยจึงได้กำหนดสภาพสังคมไทยที่พึงประสงค์ โดยมุ่งพัฒนาสู่สังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพใน 3 ด้าน คือ

1. สังคมคุณภาพชีวิตความสมดุล ความพอดี สามารถสร้างคนทุกคนให้เป็นคนดี คนเก่งพร้อมด้วยคุณธรรม มีจิตสำนึกสาธารณะพึงตนเองได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

2. สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้คนไทยทุกคนสามารถคิดเป็น ทำเป็น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิตรู้เท่าทันโลก เพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง

3. สังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน ดำรงไว้ซึ่งคุณธรรมและคุณค่าของเอกลักษณ์มีความเอื้ออาทรรัก ภูมิใจในชาติและท้องถิ่น

ดังนั้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นแนวทางหนึ่ง ที่ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกของรัฐที่เข้มแข็งในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ได้ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนได้

ตรงจุด สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ทันตามสถานการณ์ในแต่ละท้องถิ่น เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางใน การปกครองประเทศ และประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง และการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (2545 : 16) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้กำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจ ในกิจการของท้องถิ่น ได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้ง โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดไว้ใน หมวด 9 รวม 9 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 สรุปได้ว่า รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารการเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงมหาดไทย, 2545 : 192 – 193)

เพื่ออนุมัติตามมาตรา 284 แห่งรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (2540 : 73) จึงได้ตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้นซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองเป็นสำคัญ ประเทศไทยจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานของทางราชการที่ได้รับมอบอำนาจจากส่วนกลางให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่น บริหารงานเพื่อแก้ปัญหา ความต้องการในท้องถิ่นเอง

การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการบริหารโดยสิ้นเชิง อันเป็นผลกระทบต่อการบริหารงานเดิมของสุขาภิบาลจากข้าราชการประจำคือ นายอำเภอ เป็นประธานมาเป็นนายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานย่อมจะแตกต่างกันประกอบกับปัจจุบันประเทศไทยมีการประกาศออกกฎหมาย

ที่สำคัญหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ การพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพ ในการให้บริการประชาชน มาตรา 70 ระบุไว้ชัดเจนว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการพนักงานหรือ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการหรือ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการ ให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ 2546 ประกอบกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ 2546 มาตรา 50 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล หลายประการซึ่งล้วนแล้วแต่เป็น การให้บริการกับประชาชนทั้งสิ้น ได้แก่

- 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษา ความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะจารีต ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและหน้าที่อื่นตามที่กฎหมาย บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

จากผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ได้รับการเปลี่ยนแปลง ฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลต้องมีการปรับปรุง โครงสร้างทางการบริหารเกือบทั้งระบบ เพื่อรองรับภารกิจที่มีอยู่ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเองและภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนจากรัฐบาล ทำให้เทศบาลต้องแบกรับภารกิจเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันระบบและโครงสร้างทาง การบริหารยังเกิดความขัดแย้งกันภายในกลไกของระบบเอง ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคใน การบริหารงานของเทศบาล เช่น ภูมิหลังในการปกครองตนเองเทศบาลเกิดขึ้น จากหลักการ กระจายอำนาจให้ปกครองตนเองแต่ในความเป็นจริงแล้วเกิดขึ้นจากการหยิบยื่นให้ของรัฐบาล คือการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล

องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายกำหนดจะประกอบด้วย สภาท้องถิ่นและนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่านั้น แต่ในการปฏิบัติงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้คืออีก 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายกำกับดูแลหรือ ควบคุมดูแลฝ่ายข้าราชการหรือฝ่ายพนักงานส่วนท้องถิ่น และประชาชนในเขตองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 5 ฝ่าย ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องและร่วมกันทำงานอย่างใกล้ชิดและ อย่างมีสมดุล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจะประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

เพื่อเป็นไปตามมาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาล ตามประมวลกฎหมาย และระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังกล่าวขึ้นซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ

เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลตาม พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เทศบาลมีภารกิจ ในการให้บริการสาธารณะครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลทั้งหมด แต่มีผล ปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลในส่วนของกรให้บริการด้านการโยธากลับพบว่า มีเสียงวิพากษ์ วิเคราะห์ว่าประชาชนไม่ได้รับบริการที่อยู่ตลอดเวลา และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้าน การโยธาสาธารณะ เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง ต่อเติมอาคาร ทั้งในส่วนอาคาร ที่พักอาศัยและอาคารพาณิชย์ และดำเนินงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกัน ระวังโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดทางเดินสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนต้องมาติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักงานเทศบาลโดยตรงและผู้วิจัยได้รับการ ร้องเรียนกับประชาชน โดยเฉพาะการร้องเรียนที่มากที่สุดคือ การบริการที่ล่าช้าไม่มี ประสิทธิภาพ ไม่มีการชี้แจงเหตุผลหรือให้ความกระจ่างขาดความเป็นธรรมและเสมอภาค ทำให้ประชาชนเสียโอกาสเสียเวลาในการรับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานวิจัยจะเป็นผลงาน ทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ ในการนำเสนอต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ได้พิจารณา ปรับปรุงงานการบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะ ให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการและประชาชนในพื้นที่ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธา สาธารณะของเทศบาลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัย ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้



1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

### สมมุติฐานการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตเทศบาลที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่มีชื่อในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 4,079 คน

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ หมายถึง ประชาชนที่รับบริการด้าน สาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 4,079 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง มาจากผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดย คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนผู้รับบริการ โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ยามาเน จำนวน 364 คน

## 3. ตัวแปรที่ศึกษา

### 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ ชาย หญิง

3.1.2 การศึกษา ระดับประถมศึกษา มัธยมหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือ เทียบเท่าขึ้นไป

3.1.3 อาชีพ แยกเป็นกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม ได้แก่ อาชีพรับราชการ อาชีพ ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือรับจ้างทั่วไป ที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้สอบถามและบันทึกไว้เป็นข้อมูล เบื้องต้น

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้กรอบแนวคิดของมิลเลท

3.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกด้านดีของประชาชนต่อการรับบริการในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการในการรับบริการ ตลอดจนเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของการมาติดต่อขอรับบริการ
2. **ประชากร** หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้รับบริการงานด้านสาธารณสุขไปโรคและการโยธาสาธารณะ
3. **เทศบาล** หมายถึง เทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
4. **เจ้าหน้าที่** หมายถึง พนักงานเทศบาลและลูกจ้างของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ปฏิบัติงานในการบริการหรือปฏิบัติหน้าที่ในการบริการแก่ประชาชน
5. **บริการ** หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติกรตอบสนองความต้องการของบุคคลอีกบุคคลหนึ่งเรียกว่า ประชาชนให้ได้รับความสำเร็จตามที่ประชาชนคาดหวัง
6. **การบริการด้านสาธารณสุขไปโรคและการโยธาสาธารณะ** หมายถึง การให้บริการในด้านการโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงถนน ทางเดินสาธารณะ การจัดให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง ต่อเติม อาคารที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ และด้านการสาธารณสุขไปโรค เช่น การป้องกันและระงับโรคติดต่อการรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
7. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การได้รับบริการ 5 ด้าน คือ
  - 7.1 การให้บริการอย่างเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน (Equitable service) คือ การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
  - 7.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน
  - 7.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
  - 7.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน



7.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) มีการพัฒนางานด้านบริการ ทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศใช้ในการวางแผน ให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบล คำบกกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และเทศบาลอื่นๆสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนางานการให้บริการงานด้านสาธารณสุขปโภค และการโยธาสาธารณะของ เทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY