

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถานะแห่งกระแสยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) โลกไร้พรมแดนเป็นผลให้ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ความเป็นสากลในการขับเคลื่อนนวัตกรรมใหม่ๆ โดยการปฏิรูปการเมืองการปกครอง ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ด้วยการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลไทย เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างให้ประเทศก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการบริหารจัดการที่ประกอบด้วยระบบคุณธรรมที่เรียกว่า“ธรรมาภิบาล”หรือ Good governance แต่พฤติกรรมของประชาชนชาวไทยทั้งภาครัฐ และเอกชนยังฝังติดอยู่ในกรอบวัฒนธรรมหรือค่านิยมของตนเช่นเดิม ซึ่งเป็นอุปสรรคอันยิ่งใหญ่ต่อการขับเคลื่อนให้ประเทศไทยก้าวสู่การแข่งขันทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครองบนเวทีโลก

ระบบการปกครองของแต่ละประเทศล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกันกล่าวคือ ต้องการที่จะให้มีความมั่นคงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และประชาชนอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี แต่เดิมการปกครองส่วนใหญ่จะมีลักษณะรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ศูนย์กลางของประเทศ ต่อมาเมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้นภารกิจที่ต้องรับผิดชอบก็มีเพิ่มขึ้น ด้วยศักยภาพของรัฐบาลที่บริหารประเทศเพียงองค์กรเดียวไม่อาจสนองต่อการบริหารและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง แนวความคิดในการกระจายอำนาจการบริหาร การปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล ให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน

แนวความคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้น ความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำของรัฐบาลกลาง มีความสามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการพลเมืองในท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญยังคงต้องยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรม การบริหารภารกิจของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้น รัฐบาลยังคงต้องคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติไว้นั่นเอง

ดังนั้นแนวความคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่น ได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และคนอื่น ๆ . 2524 : 14)

หลักการทั่วไปในการจัดระเบียบการปกครองประเทศหรือเรียกว่าการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินที่นิยมใช้อยู่ในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะประเทศที่มีรูปแห่งรัฐเป็นแบบรัฐรวม (Union state) เช่น ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย นิยมใช้หลักการจัดระเบียบการปกครองที่เหมือนกัน ได้แก่ การรวบรวมอำนาจการปกครอง และหลักการกระจายอำนาจปกครอง โดยหลักการในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือการปกครองนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการและจัดขึ้นแห่งความใกล้ชิดในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทำการปกครองตนเอง โดยส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลเท่านั้น มากน้อยแล้วแต่สถานการณ์ของแต่ละประเทศนั้นเป็นสำคัญ (ประยูร กาญจนกุล. 2535 : 25-28)

วิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศไทย “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญานำทางให้เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการประเทศแนวใหม่ที่มุ่งสู่ประสิทธิภาพและคุณภาพที่ก้าวทันโลกได้อย่างรู้ทัน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างคุณค่าที่ดีในสังคมไทยบนพื้นฐานของการอนุรักษ์วัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของความเป็นไทย จึงได้กำหนดสภาพสังคมไทยที่พึงประสงค์ โดยมุ่งพัฒนาสู่สังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพใน 3 ด้าน คือ

1. สังคมคุณภาพยึดความสมดุล ความพอดี สามารถสร้างคนทุกคนให้เป็นคนดี คนเก่งพร้อมด้วยคุณธรรม มีจิตสำนึกสาธารณะพึ่งตนเอง ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้คนไทยทุกคนสามารถคิดเป็น ทำเป็น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิตรู้เท่าทันโลก เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. สังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน ดำรงไว้ซึ่งคุณธรรมและคุณค่าของเอกลักษณ์ มีความเอื้ออาทร รักภูมิใจในชาติและท้องถิ่น

ดังนั้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นแนวทางหนึ่ง ที่ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกของรัฐที่เข้มแข็งในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันตามสถานการณ์ในแต่ละท้องถิ่น เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการปกครองประเทศ และประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง

ประเทศไทยจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานของทางราชการที่ได้รับมอบอำนาจจากส่วนกลาง ให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่นบริหารงานเพื่อแก้ปัญหา ความต้องการ ในท้องถิ่นเอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547 : 3-10)

การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางการบริหารโดยสิ้นเชิง อันเป็นผลกระทบต่อการบริหารงานเดิมของสุขาภิบาล จากข้าราชการประจำคือนายอำเภอ เป็นประชาชนมาเป็นนายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานย่อมจะแตกต่างกัน ประกอบกับปัจจุบันประเทศไทยมีการประกาศออกกฎหมายที่สำคัญหลายฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 (2540 : 15) ที่มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ การพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพในการให้บริการประชาชน มาตรา 70 ระบุไว้ชัดเจนว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการ ให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลหลายประการ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นการให้บริการกับประชาชนทั้งสิ้น ได้แก่ 1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8) บำรุงศิลปประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547 : 13-20)

จากผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เทศบาลตำบลตำบลเวียงคุก ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลต้องมีการปรับปรุง โครงสร้างทางการบริหารเกือบทั้งระบบ เพื่อรองรับภารกิจที่มีอยู่ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเองและภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐบาล ทำให้เทศบาลต้องแบกรับภารกิจเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันระบบและโครงสร้างทางการบริหาร

ยังเกิดความขัดแย้งกันภายในกลไกของระบบเอง ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาล เช่น ภูมิหลังในการปกครองตนเองเทศบาลเกิดขึ้น จากหลักการกระจายอำนาจให้ปกครองตนเอง แต่ในความเป็นจริงแล้วเกิดขึ้นจาก การหิบบิ้นให้ของรัฐบาลคือ การเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล

องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายกำหนดจะประกอบด้วยสภาท้องถิ่นและนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้อีก 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายกำกับดูแลหรือควบคุมดูแลฝ่ายข้าราชการหรือฝ่ายพนักงานส่วนท้องถิ่น และประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้ง 5 ฝ่าย ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องและร่วมกันทำงานอย่างใกล้ชิดและอย่างมีสมดุล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจะประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

เพื่อเป็นไปตามมาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาล ตามประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังกล่าวขึ้นซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง เป็นสำคัญ

เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เทศบาลมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลทั้งหมด แต่มีผลปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลในส่วนของ การให้บริการด้านการโยธากลับพบว่า มีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ว่าประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีอยู่ตลอดเวลา และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านการโยธาสาธารณะ เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง ต่อเติมอาคาร ทั้งในส่วนอาคารที่พักอาศัยและอาคารพาณิชย์ และด้านงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกันระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดทางเคินสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนต้องมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลโดยตรง และผู้วิจัยได้รับการร้องเรียนกับประชาชน โดยเฉพาะการร้องเรียนที่มากที่สุดคือการบริการที่ล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการชี้แจงเหตุผลหรือให้ความกระจ่างขาดความเป็นธรรมและเสมอภาค ทำให้ประชาชนเสียโอกาส เสียเวลาในการรับบริการด้านสาธารณสุขและการโยธาสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเวียงจุก ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยจะเป็นผลงานทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ ในการนำเสนอต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบลเวียงจุก ได้พิจารณา

ปรับปรุงงานบริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
บังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการและประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลก และ
การโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลก
และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ
ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของ
เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบล
เวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะของ
เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัด
หนองคาย ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่มีชื่อในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 4.079 คน
(สถิติเทศบาลตำบลเวียงคุก. 2549 : 3)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่รับบริการด้าน สาธารณูปโภค และการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลคำยบหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 4,079 คน (ข้อมูลสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก. 2549 : 2)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง มาจาก ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธา สาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนผู้รับบริการ โดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของ ยามาเน จำนวน 364 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ ได้แก่ ชาย หญิง

3.1.2 การศึกษา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา มัธยมหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

3.1.3 อาชีพ จำแนกเป็นกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม ได้แก่ รับราชการ ค้าขาย ประกอบ ธุรกิจส่วนตัวหรือรับจ้างทั่วไป

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน สาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียงคุก 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 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลคำขบกวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้รับบริการงานด้านสาธารณสุขโรคและการโยธาสาธารณะ

3. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

4. บริการ หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตอบสนองความต้องการของบุคคลอีกบุคคลหนึ่งเรียกว่า ประชาชนให้ได้รับความสำเร็จตามที่ประชาชนคาดหวัง

5. การบริการด้านสาธารณสุขโรคและการโยธาสาธารณะ หมายถึง การให้บริการในด้านการโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงถนน ทางเดินสาธารณะ การจัดให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง ต่อเติม อาคารที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ และด้านการสาธารณสุขโรค เช่น การป้องกันและระงับโรคติดต่อการรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก ตำบลคำขบกวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่ได้รับบริการงานด้านสาธารณสุขโรคและการโยธาสาธารณะ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

6.1 การให้บริการอย่างเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน

6.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะจำเป็นรีบด่วน

6.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

6.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชน

6.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง มีการพัฒนางานด้านบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศใช้ในการวางแผนให้บริการด้านสาธารณสุขโลกและการโยธาสาธารณะเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และเทศบาลอื่นๆสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโลก และการโยธาสาธารณะของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY