

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากแนวคิดการกระจายอำนาจ การปกครองจากรัฐบาล ไปยังท้องถิ่นให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมาย กำหนดการปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดการ สาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ การปกครองท้องถิ่นยังเป็นสถาบันที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองในระบบ ประชาธิปไตย (ชวงส์ ฉายาบุตร. 2529 : 25-26) เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งที่ได้มีการจัดตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 แนวคิดและรูปแบบโครงสร้าง ของเทศบาล ไทยเลียนแบบมาจากประเทศตะวันตก นับว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็น อุดมคติของหลักการกระจายอำนาจมากที่สุด (วิทยา นภาศิริกุลกิจ. 2523 : 61) ยิ่งไปกว่านั้น เทศบาลยังได้ชื่อว่าเป็นสถาบันหลักของการปกครองของประชาชนในท้องถิ่น บทบาทและ หน้าที่สำคัญของเทศบาลในฐานะดังกล่าว ได้แก่ การให้ความรู้ด้านการเมือง การปกครอง ระบบประชาธิปไตย ทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติอย่างถ่องแท้ และกว้างขวางแก่ ประชาชนโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีสิทธิทางการเมือง โดยเลือกตั้งหรือสมัครรับ เลือกตั้งเพื่อเข้าไปบริหารกิจการสาธารณะแทนประชาชน นอกจากบทบาทหน้าที่ในด้าน การเมืองแล้ว บทบาทหน้าที่ที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง คือ การจัดการบริการสาธารณะ สอนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การที่รัฐบาลมอบหมายให้เทศบาลจัดการบริการ สาธารณะจะมีผลทางจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความรัก ความผูกพันในผลประโยชน์ของท้องถิ่น ซึ่งสภาพเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้ด้วยความเข้าใจและจริงใจจากฝ่ายรัฐบาล การเมืองท้องถิ่น ประชาชน และข้าราชการท้องถิ่น (ประหยัด หงษ์ทองคำและคณะ. 2525 : 271-273) ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อ วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้ พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาล ที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบล และยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงจำเป็นต้องตรา พระราชบัญญัตินี้ และ

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และระบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม. 2543 : 87)

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่าให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (แก้วสรร อติโพธิ. 2523 : 86) เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร เทศบาลแต่ละประเภทจัดตั้งขึ้นโดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากร ความเจริญทางเศรษฐกิจและความสำคัญทางการเมืองท้องถิ่น (กุลธน ธนาพงศธร. 2530 : 329-330) ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนแรก ได้แก่ สภาเทศบาล มีสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งซึ่งมีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ เทศบาลนคร มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน เทศบาลเมือง มีสมาชิกเทศบาล จำนวน 18 คน และเทศบาลตำบล มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน สภาเทศบาลมีหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติพิจารณาออกกฎหมายท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่าเทศบัญญัติรวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการพัฒนาเทศบาล ส่วนที่สอง ได้แก่ นายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง กล่าวคือ

กรณี มีประชาชนในเขตเทศบาลใดออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรี ให้เทศบาลนั้นมีนายกเทศมนตรีหนึ่งคน ซึ่งราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ และมีนายกเทศมนตรี ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลใน ส่วนของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น มีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ กำกับ ดูแลพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามนโยบายของนายกเทศมนตรี และระเบียบกฎหมาย บทบาทหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล มีทั้งกฎหมายบังคับให้เทศบาลต้องกระทำและให้เทศบาลเลือกกระทำได้กล่าวโดยสรุป อาจแบ่งได้เป็นประเภทใหญ่ๆ 8 ประเภท ดังนี้ (ประยูร กาญจนกุล. 2535 : 332-334)

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ ป้องกันและระงับอัคคีภัย
2. การสาธารณสุข ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษากนเจ็บไข้ การป้องกัน และระงับโรคติดต่อการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีบำรุงสวนสาธารณะ การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน และกิจกรรมอย่างอื่นที่จำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
3. การสาธารณสุข ได้แก่ สงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถาเด็กกำพร้า
4. การนโยบายสาธารณะ ได้แก่ การสร้างและบำรุงทางบก ทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่นการจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร
5. การศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประถมศึกษาภาคบังคับ การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
6. การสาธารณสุขโรคและพาณิซย์ ได้แก่ การประปา การไฟฟ้า การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ การเดินรถประจำทาง การเทศพาณิซย์ เช่น การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม การจัดให้มีและดำเนินกิจการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
7. การทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นหน้าที่ของเทศบาลต้องทำตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร
8. การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 1.18 ตารางกิโลเมตร มีประชากรในความรับผิดชอบ 5,016 คน โดยมีพรมแดนติดต่อกับเมืองปากซัน แขวงบริคัมไซ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จากหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าโดยบทบาทและหน้าที่แล้ว เทศบาลมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลทั้งหมด แต่ผลการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล ในส่วนของการให้บริการสาธารณะกลับพบว่ามีความเสี่ยงวิพากษ์วิจารณ์ว่า ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีเท่าที่ควร และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านการโยธาสาธารณะ เช่น การขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง ต่อเติมอาคารทั้งในส่วนอาคารที่พักอาศัยและอาคารพาณิซย์ และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกันระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาด ทางเดินสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย

และสิ่งปฏิญญา ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนจะ ต้องมาคิดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลโดยตรง และประชาชนมักจะมีปัญหาในด้าน การบริการที่ล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความเป็นธรรม และเสมอภาค ทำให้เสียโอกาส เสียเวลา ฉะนั้นเทศบาลยังต้องรับผิดชอบในการพัฒนาการ บริการ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้บรรลุ เป้าหมายในการให้บริการสาธารณะซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การปฏิรูประบบข้าราชการไทย ที่เน้นการสร้าง ประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ประชาชน อันจะเป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถของภาคราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของสังคม จากปรากฏการณ์เหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการของเทศบาลในระดับที่แตกต่างกันและเพื่อต้องการทราบลำดับความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน ซึ่ง จะทำให้ทราบถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ในแต่ละด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชนผู้มารับบริการงานสาธารณะของเทศบาล

ผู้วิจัยในฐานะสัตวแพทย์ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานตรวจโรคสัตว์ กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบึงกาฬ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ โดยเฉพาะงาน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ งานรักษาความสะอาด งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และงานด้าน โยธาสาธารณะ เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง ต่อเติมอาคารทั้งในส่วนอาคารและงานบริการ การก่อสร้างถนนและทางเดิน งาน ระบายน้ำและบำบัดน้ำเสีย และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพและ เพศแตกต่างกัน ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อจะเป็นประโยชน์ ในการหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬให้สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการ และ สร้างความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ตามเจตนารมณ์ ของการจัดการปกครองรูปแบบเทศบาล ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ ด้านการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพต่างกัน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ

### คำถามในการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดปัญหาที่ต้องการทราบ ดังนี้

1. ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ระดับใด

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระหว่างเพศและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ ด้านการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันหรือไม่

3. มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย หรือไม่ อย่างไร

### สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการและความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อยู่ในระดับต่ำ

2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

### 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบึงกาฬ ที่มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ในช่วงระหว่าง 1 มี.ค. – 15 พ.ค. 2549 รวมทั้งสิ้น 829 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้เข้ารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการโยธาสาธารณะ เทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร่ ยามาเน (Yamane. 1973 : 727) จำนวน 270 คน

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ ใน 7 ด้าน คือ (ศิริชัย ศิริไพล์. 2547 : 30)

3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

3.2.2 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2.5 ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์

3.2.6 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.7 ด้านสภาพแวดล้อมต่างๆที่ให้บริการแก่ประชาชน

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะและของเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีของประชาชนต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆตามความต้องการในการมาใช้บริการ ตลอดจนเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของการมาติดต่อขอรับบริการ
2. การสาธารณสุข หมายถึง วิทยาศาสตร์และศิลปะแห่งการป้องกันโรค การช่วยให้ชีวิตยืนยาวปรับปรุงส่งเสริมสุขภาพและประสิทธิภาพในการดำรงชีวิตของมนุษย์
3. สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นอยู่รอบๆตัวเรา ทั้งที่มีลักษณะกายภาพที่เห็นได้และไม่สามารถมองเห็นได้
4. การโยธาสาธารณะ หมายถึง การก่อสร้างสิ่งต่างๆเพื่อให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
5. ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบึงกาฬ ผู้มาขอรับบริการงานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ในปี พ.ศ. 2549
6. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลบึงกาฬ
7. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลตำบลบึงกาฬ ที่ปฏิบัติงานในการบริการหรือปฏิบัติหน้าที่ในการบริการแก่ประชาชน
8. บริการ หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติกรตอบสนองความต้องการของบุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า ประชาชนให้ได้รับความสำเร็จตามที่ประชาชนคาดหวัง
9. การบริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ หมายถึง การให้บริการในงานด้านการโยธาสาธารณะ เช่น การไฟฟ้าสาธารณะ การสร้างถนน ทางเดินสาธารณะ การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง ต่อเติม อาคารที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
10. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกด้านดีของประชาชน ที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ครอบคลุมการบริการทั้ง 2 ตัว ได้แก่

ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการให้บริการ 7 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การบริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆที่จัดไว้ให้บริการ

10.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศิษฐานะทางสังคมและโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ตำแหน่งหน้าที่การงาน และการให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับอย่างเป็นธรรม

10.2 การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่เมื่อประชาชนมาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุยหรือทำธุระอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการแก่ประชาชน ทำด้วยความสุขุมรอบคอบ รอบรู้ ระวังระมัดระวังเป็นอย่างดี ได้บรรลุตามประสงค์ของประชาชนที่มาใช้บริการ

10.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่คำนึงถึงจำนวนเจ้าหน้าที่และการบริการต่างๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ

10.4 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีความก้าวหน้าทั้งในด้านผลงานและคุณภาพ เช่น มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความชำนาญมากขึ้น เป็นต้น

10.5 การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่แสดงสีหน้าและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการข้อมูลและตอบข้อซักถามของประชาชน ตลอดจนมีความเป็นกันเองกับประชาชน

10.6 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการจนบรรลุตามความประสงค์ของประชาชนในการมาติดต่อแต่ละครั้ง มิใช่เลื่อนนัดผลักดันให้มีการติดต่อใหม่หรือทำอย่างติดขัดมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา มิใช่ทำๆ หยุดๆ

10.7 สภาพแวดล้อมที่ให้บริการแก่ประชาชน หมายถึง สถานที่ตั้งของเทศบาลตำบลบึงกาฬ บริเวณที่นั่งรอรับบริการ การบริการน้ำดื่ม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในการมารับบริการ เป็นต้น



11. ข้อเสนอแนะ หมายถึง แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬในด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับ และการนำไปใช้ประโยชน์ คือ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ ทำให้ทราบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และการโยธาสาธารณะ ซึ่งจะทำได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น