

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานของทางราชการที่ได้รับมอบอำนาจส่วนกลางให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่นบริหารงานเพื่อแก้ปัญหาความต้องการแก่ประชาชนในท้องถิ่นเอง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพุทธศักราช 2534 มาตรา 69 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 บัญญัติไว้ว่า “ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรจัดให้ราษฎรมีส่วนในการปกครองท้องถิ่นให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น” และมาตรา 70 ให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

แนวความคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำของรัฐบาลกลาง มีความสามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ แต่ในด้านนโยบายที่สำคัญยังคงต้องยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรม การบริหารภารกิจของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติไว้นั่นเอง ดังนั้นแนวความคิดในการจัดการปกครองท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเองมีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตาม

ระบอบประชาธิปไตย ทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความหวงแหนและปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่าที่ท้องถิ่นเอง ซึ่งจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมืองการปกครองและการบริหารท้องถิ่น อันจะทำให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวไปเป็นผู้ในระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล (ประหยัค หงษ์ทองคำ และคณะ. 2524 : 14)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 22-23) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้กำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น พึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

ในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติไว้ว่า รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารการเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เทศบาลตำบลสังคม ได้ยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นภายใต้หลักการกระจายอำนาจของรัฐ ที่มุ่งเน้นให้การบริหารสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวในการบริหารงาน และการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลนั้น สนองตอบความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญยิ่ง

แต่หลังจากที่มีกรยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติดังกล่าวแล้ว ภารกิจหน้าที่อื่นสำคัญที่ต้องกระทำ และอาจกระทำตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

ประกอบด้วยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ล้วนแต่มีเจตนารมณ์ที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ เน้นในเรื่องของการให้บริการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เนื้อหาที่กำหนดไว้เป็นแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ

1. การบริหารราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตที่ดีของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้อง เป็นไปในทางเดียวกัน โดยจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ไว้ล่วงหน้าที่สามารถแสดงผลและวัดผลงาน ได้อย่างชัดเจน
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยในการดำเนินการภารกิจของรัฐ โดยจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทั้งภายในหน่วยงานของตนเอง และระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นการค้าบริการในลักษณะเดียวกัน เพื่อดูผลลัพธ์ที่เกิดว่ามีคุ้มค่ากับเงินลงทุนที่เกิดจากการนำเงินภาษีของประชาชนไปใช้หรือไม่
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น โดยลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิม มอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของงาน หรือ โครงการที่จะทำให้ออกคืบคลอนกับแผนงาน งบประมาณ และปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสม
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ

บริการเป็นหลัก จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องสร้างระบบการควบคุมตนเอง และมีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยให้การพิจารณาบำเหน็จ ความชอบ และรางวัลเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 52 ได้มีการกำหนดให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับผิดชอบและทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชน รวมถึงพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางในด้านการดูแลสุขภาพ โดยได้มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการภารกิจด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรคและการสาธารณสุขมูลฐาน ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดูแลและรับผิดชอบ ทั้งนี้โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ในส่วนของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีผลการดำเนินงานแตกต่างกันไปตามสภาพความพร้อม และศักยภาพความเข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพบว่า การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนมากยังมีปัญหาด้านการขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ปัญหาด้านโครงสร้างกำลังคนและงบประมาณ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ในบทบาทด้านสาธารณสุข ได้เพียงบางพันธกิจเท่านั้น

นอกจากนี้ องค์กรอนามัยโลกได้ผลักดันแนวคิดใหม่ คือ ยุทธศาสตร์การสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion Strategy) โดยออกมาเป็นกฎบัตรออตตาวา (Ottawa Charter) ขยายความ “การสร้างเสริมสุขภาพ” ออกไปจากความเข้าใจเดิม ๆ ให้มีความหมายใหม่ว่า คือ “กระบวนการของการเพิ่มสมรรถนะให้คนสามารถควบคุมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสุขภาพ และเป็นผลให้บุคคลมีสุขภาพดี สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสม รวมไปถึงการปรับสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี” ซึ่งมีหลักการสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ต้องมีส่วนร่วมของสาธารณะให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อมลดความไม่เท่าเทียมและความไม่ยุติธรรมในสังคม และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาคีต่าง ๆ (กระทรวงสาธารณสุข กองสุขศึกษา, 2544 :

โดยการสร้างเสริมสุขภาพในความหมายใหม่ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ (อำพล จินดาวัฒนะ. 2548 : 10)

ประการที่ 1 การพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ (Healthy public policy development)

ประการที่ 2 การสร้างสิ่งแวดล้อม/สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ (Create healthy environment)

ประการที่ 3 การสร้างเสริมความเข้มแข็งชุมชน/กระบวนการชุมชน (Community strengthening)

ประการที่ 4 การพัฒนาทักษะส่วนบุคคลให้สามารถปรับพฤติกรรม เพื่อการสร้างสุขภาพ (Personal skill development)

ประการที่ 5 การปรับเปลี่ยนระบบบริการการแพทย์และสาธารณสุข ให้เป็นไปในลักษณะผสมผสานและองค์รวม (Health care /service systems re-orientation)

การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองการปกครองของประเทศส่งผลทำให้การบริหารจัดการในระบบสุขภาพต้องปรับกระบวนการทัศน์ใหม่ แก่ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุขให้มีความเหมาะสมและดำเนินการให้มีผลบังคับใช้อย่างจริงจัง เช่น พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ. 2544 เป็นต้น โดยจะต้องสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ มีการบริหารจัดการระบบสุขภาพแนวใหม่ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ การดำเนินการในช่วงแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 จึงเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อหรือจุดเปลี่ยนผ่านที่ต้องเตรียมการรองรับอย่างรอบด้าน ทั้งนโยบายการจำกัดกำลังคนของภาครัฐ นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ และกระแสการปฏิรูประบบสาธารณสุข ทำให้หน่วยงานสาธารณสุขต้องปรับปรุงองค์กรเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ ต้องพัฒนาศักยภาพในการจัดการกำลังคน รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรสามารถปรับตัวและปรับองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและภารกิจที่เพิ่มขึ้นได้ การปรับเปลี่ยนระบบบริการสาธารณสุข (Health Service System Reorientation) มีการกำหนดและประกาศนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อให้คนไทยทุกคนมีโอกาสเข้าถึงบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง และมี

การประกาศใช้พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 รองรับการค้าเนินงานให้ยั่งยืน โดยยึดหลักการ “การสร้างสุขภาพ” นำ “การซ่อมสุขภาพ” โดยรัฐบาลได้ประกาศนโยบายให้ปี พ.ศ. 2545 เป็นปีเริ่มต้นแห่งการรวมพลังสร้างสุขภาพ (กระทรวงสาธารณสุข กองสุขศึกษา. 2544 :18)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 โดยได้ดำเนินตามภารกิจ ได้แก่ งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตวแพทย์ งานสุขภาพิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขภาพิบาลอาหารและตลาดสด งานกำจัดขยะมูลฝอยและงานรักษาความสะอาดใน ปีงบประมาณ 2550 (กุมภาพันธ์ – เมษายน) ตลาดสดเทศบาลตำบลสังคมได้เข้าร่วมประกวดตลาดสดดี มีมาตรฐานขนาดกลาง จากกรมการค้าภายในร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายและได้รับรางวัลที่ 1 (เมษายน) ประเภทตลาดขนาดกลาง พร้อมโล่ประกาศเกียรติคุณ

หลังจากที่ได้รับรางวัลดังกล่าว เทศบาลตำบลสังคมได้ดำเนินการพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน และปรากฏว่ามีประชาชนได้ขอรับบริการด้านต่าง ๆ จากเทศบาลเป็นประจำเป็นระยะเวลาผ่านมา 8 เดือนเศษ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา หลังจากที่ได้รับรางวัลยังไม่มีหน่วยงานใดได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม เพื่อให้การพัฒนาด้านการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคมให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย เห็นว่าควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย จำนวน 185 คน (สถิติ ตุลาคม 2549 – กันยายน 2550)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 126 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ยามาเน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 เพศ

3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.3 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย จำนวน 5 ด้าน โดยผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

- 3.2.1 ด้านให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 3.2.2 ด้านให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 3.2.3 ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ
- 3.2.4 ด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ สุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542
2. ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลผู้มาใช้บริการด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือมีเจตคติที่ดีที่ได้รับจาก การให้บริการด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน ในการวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การ ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า
4. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่งานสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
5. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
6. การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
7. การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การใดๆ ที่มุ่งกระทำโดยส่งเสริม สนับสนุนพฤติกรรมบุคคล สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างให้บุคคล ครอบครัว

และชุมชนมีสุขภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

8. การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

9. การให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายในลักษณะดังนี้

- 9.1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
- 9.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน
- 9.3 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน
- 9.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคน
- 9.5 การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีการแจกแจงรายละเอียดชัดเจน

10. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ในลักษณะดังนี้

- 10.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วและตรงต่อเวลา
- 10.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- 10.3 ป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย
- 10.4 การให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก
- 10.5 ขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว

11. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายในลักษณะดังนี้

- 11.1 สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- 11.2 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- 11.3 มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
- 11.4 มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการกรอกข้อมูลในการบริการอย่าง

เพียงพอ

- 11.5 มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

12. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ในลักษณะดังนี้

12.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ

12.2 มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่ต่อเนื่องกัน

12.3 การให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ

12.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้

12.5 มีการติดตาม ปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

13. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ในลักษณะดังนี้

13.1 เอกสาร คำร้องขอรับบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย

13.2 คู่มือหรือแผ่นพับบริการผู้มาติดต่อมีเพียงพอ

13.3 มีการจัดให้มีระบบการฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง

13.4 มีการให้บริการติดต่อสอบถาม และขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต

13.5 มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการตลอดเวลาบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย