

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

นับตั้งแต่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเป็นระบอบประชาธิปไตย ตั้งแต่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา การเมืองการปกครองของไทยได้เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ปัจจุบันแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคและระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินนี้ ใช้หลัก 3 ประการดังนี้ ประการที่หนึ่ง หลักการรวมอำนาจการปกครอง ใช้กับการบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ประการที่สอง หลักการแบ่งอำนาจการปกครอง ใช้กับการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และประการที่สาม หลักการกระจายอำนาจการปกครอง ใช้กับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 87)

การจัดตั้งหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบนั้น เป็นการถ่ายโอนอำนาจของรัฐตามหลักการกระจายอำนาจ เพื่อให้แต่ละท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการขยายตัวของสังคมปัจจุบันที่มีความซับซ้อนขึ้น และการอพยพย้ายถิ่นของประชาชนที่มีปริมาณมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมชนบท ย่อมเกิดความแตกต่างในด้านสภาพปัญหาความต้องการที่จะพัฒนาในลักษณะสูตรสำเร็จที่ย่อมจะเป็นการเปลี่ยนแปลงมากกว่าความพยายามที่จะพัฒนาเสริมสร้างให้ท้องถิ่นสามารถรับผิดชอบตนเอง ซึ่งหากพิจารณาถึงองค์ประกอบหลักของการบริหารโครงการพัฒนาจะเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติอย่างยิ่งแล้ว การกระจายอำนาจจึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาของสังคมหรือองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความแตกต่างในองค์ประกอบย่อยไม่ว่าจะเป็นขนาดหรือระดับรายได้โดยเฉลี่ย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพผลงานด้วย ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ 1) สามารถสร้างตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมสามารถวัดผลที่เกิดขึ้น 2) ผู้บริหารทุกระดับมีความพร้อมที่จะพัฒนาเพิ่มศักยภาพในการบริหารงาน 3) องค์กรที่ควบคุมดูแลต้องมีแผนนโยบายอย่างกว้างๆ มีความยืดหยุ่นรองรับการพัฒนาบุคลากรระดับล่าง และ 4) ปล่อยให้ผู้บริหารระดับล่างมีอิสระในการตัดสินใจในการบริหารงานองค์กรของตนเอง (พีรสิทธิ์ คำนวนสาลี, 2546 : 34-35)

เทศบาลตำบลเพ็ญไฉ่ได้ยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเห็นองค์ประกอบโครงสร้างที่องค์รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้หลักการกระจายอำนาจของรัฐ ที่มุ่งเน้นให้การบริหารสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวในการบริหารงาน และการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลนั้นสนองตอบความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญยิ่ง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 โดยได้ดำเนินการตามภารกิจ ได้แก่ งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตวแพทย์ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและตลาดสด งานกำจัดขยะมูลฝอยและงานรักษาความสะอาด ในปีงบประมาณ 2550 (กุมภาพันธ์...เมษายน) ตลาดสดเทศบาลตำบลเพ็ญได้เข้าร่วมประกวดตลาดสดดี มีมาตรฐานขนาดกลาง จากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้รับรางวัลที่ 1 (เมษายน) ประเภทตลาดขนาดกลาง พร้อมได้ประกาศเกียรติคุณ

หลังจากที่ได้รับรางวัลดังกล่าว เทศบาลตำบลเพ็ญได้ดำเนินการพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน และปรากฏว่ามีประชาชนได้ขอรับบริการด้านต่าง ๆ จากเทศบาลเป็นประจำเป็นระยะเวลา 1 ปี 8 เดือนเศษ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา หลังจากที่ได้รับรางวัลยังไม่มีหน่วยงานใดได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี เห็นว่าควรมีการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แยกต่าง  
กัน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัด  
อุดรธานี

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการด้านสาธารณสุขและ  
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

### สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้  
บริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานีแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง  
ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2,266 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Simple) ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 340 คน ได้จาก  
การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 727)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม ดังนี้

3.1.1 เพศ

3.1.2 ระดับการศึกษา

3.1.3 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี  
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

#### 4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ระหว่างเดือนกันยายน ธันวาคม 2551

#### กํานินยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542
2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือการมีเจตคติที่ดีของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
4. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
5. การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การใด ๆ ที่มุ่งกระทำโดยส่งเสริมสนับสนุนพฤติกรรมบุคคล สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างให้บุคคล ครอบครัวและชุมชนมีสุขภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในเขตเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าทุกคน เกี่ยวกับงานภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตว์แพทย์ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและตลาดสดงานกำจัดขยะมูลฝอยและรักษาความสะอาด
7. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลาเกี่ยวกับงานภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตว์แพทย์ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและตลาดสดงานกำจัดขยะมูลฝอยและรักษาความสะอาด
8. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับงานภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ งานส่งเสริมสุขภาพ

งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตว์แพทย์ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม  
งานสุขาภิบาลอาหารและตลาดสดงานกำจัดขยะมูลฝอยและรักษาความสะอาด

9. การให้บริการอย่างต่อเนือง หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล  
เกี่ยวกับงานภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุม  
โรคติดต่อ งานสัตว์แพทย์ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและตลาดสด  
งานกำจัดขยะมูลฝอยและรักษาความสะอาด

10. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและ  
คุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ เกี่ยวกับงานภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ  
งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตว์แพทย์ งานสุขาภิบาลและอนามัย  
สิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและตลาดสดงานกำจัดขยะมูลฝอยและรักษาความสะอาด

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข  
และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ  
การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี