

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้บัญญัติให้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น การปกครองแบบกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น (โกวิท พวงงาม, 2550 : 2)

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และอื่นๆ เทศบาลแต่ละประเภทมีบทบาทหน้าที่สำคัญ คือการออกเทศบัญญัติ และการให้บริการตอบสนองความต้องการแก่ประชาชน ซึ่งเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล 9 ด้าน ดังนี้ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิงให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลตำบลห้วย อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดบริการ ขั้นพื้นฐานซึ่งได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา และแผนพัฒนาสามปี อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนให้ครอบคลุมหมดทุกด้าน ทุกสาขา แต่ภาระหน้าที่และบทบาทของเทศบาลที่จะดำเนินกิจกรรมใดๆ ต้องขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญ คือสภาพปัญหา

ความต้องการของประชาชน นโยบาย และศักยภาพของเทศบาลตำบลหุบ ว่ามีมากน้อยเพียงใด เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลหุบจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากจะเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยแล้วยังทำให้เทศบาลตำบลหุบได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งจะสามารถนำมาปรับแผนพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และการให้ความสำคัญแก่ประชาชนในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในทางปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ทางหนึ่ง

ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อผู้บริหารในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตาม หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

### สมมุติฐานการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีจำนวนทั้งหมด 8,353 คน (เทศบาลตำบลหูลุบ. 2553 : 1)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 382 คน โดยการใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane. 1973 : 272)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาใช้กรอบการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 ซึ่งเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลจำนวน 9 ด้าน แต่ผู้ศึกษาใช้การดำเนินงานจำนวน 8 ด้าน ดังนี้ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (ยกเว้นด้านที่ 9 เพราะเป็นการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล) มาเป็นเนื้อหาในการศึกษา

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่

3.2.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3.2.2 จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก

3.2.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้ง กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3.2.4 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

3.2.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

3.2.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

3.2.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3.2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอัน ดีของท้องถิ่น

#### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์

#### 5. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ระหว่างเดือน สิงหาคม ถึงเดือน ตุลาคม 2553

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง เทศบาล ตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ประชากร หมายถึง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก หรือทัศนคติ ทางบวกของบุคคลที่ได้รับจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหูลุบ อำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์

หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ หมายถึง ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลหูลุบ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง หมู่บ้านทั้ง 16 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านคอนเรียบ หมู่ที่ 2 บ้านกุดอ้อ หมู่ที่ 3 บ้านโลกกลาง หมู่ที่ 4 บ้านเตาไห หมู่ที่ 5 บ้านช้างอ้อย หมู่ที่ 6 บ้านหูลุบ หมู่ที่ 7 บ้านหูลุบ หมู่ที่ 8 บ้านคอนนาแก หมู่ที่ 9 บ้านคอนสนวน หมู่ที่ 10 บ้านหนองคอนชัย

หมู่ที่ 11 บ้านคอนเรียบ หมู่ที่ 12 บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 13 บ้านคอนเจ้าปู่ หมู่ที่ 14 บ้านสุขสวัสดิ์ หมู่ที่ 15 บ้านไผ่ทอง และหมู่ที่ 16 บ้านโต้น

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลหลุบ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จัดให้มีบริการประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หมายถึง การจัดให้มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนประจำหมู่บ้าน การจัดฝึกอบรมทบทวนให้ความรู้กับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน การจัดเวรยามประจำหมู่บ้าน การจัดสายตรวจตำบล
2. จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก หมายถึง การจัดให้มีการสร้างถนน การซ่อมแซมถนนให้ใช้การได้ดี การขุดลอกคลอง และการก่อสร้างรางระบายน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล หมายถึง การทำความสะอาดถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ การจัดหาภาชนะรองรับขยะ การบริการรถเก็บขยะมูลฝอย
4. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ หมายถึง การจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การบริการแจกทรายอะเบทกำจัดลูกน้ำยุงลาย เพื่อป้องกันโรคติดต่อที่สำคัญ เช่น โรคไข้เลือด โรคฉี่หนู โรคเอดส์ และโรคพิษสุนัขบ้า
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง หมายถึง มีเครื่องมือในการดับเพลิง เช่น รถดับเพลิง มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัย จัดให้มีศูนย์รับแจ้งและประสานความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีการซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ให้ราษฎร ได้รับการศึกษาอบรม หมายถึง การสนับสนุนกิจกรรมภายในโรงเรียน การมอบทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียนยากจนแต่เรียนดี การให้ทุนการศึกษาหนึ่งตำบลหนึ่งทุนการศึกษา
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ หมายถึง การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ การให้เงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การส่งเสริมสนับสนุนกีฬาสำหรับเยาวชน เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาระหว่างหมู่บ้าน
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น หมายถึง การส่งเสริมงานประเพณีสิบสองเดือนเป็นประจำ เช่น การจัดงานประเพณีบุญบั้งไฟ ประเพณีบุญเดือนสี่ การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานประเพณีต่างๆ

## ประโยชน์การศึกษา

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
หุดูป อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะในการนำไปประกอบการวางแผน  
ปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการให้บริการของเทศบาลตำบลหุดูปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY