# บทที่ 1

# บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ(Decentalizaton) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครอง (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1 )และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13 ) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า เทศบาลตำบล เป็น[องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%81%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%96%E0%B8%B4%E0%B9%88%E0%B8%99)สำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็น[สุขาภิบาล](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%A0%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5)หรือ[องค์การบริหารส่วนตำบล](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B8%9A%E0%B8%A5) (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศ[กระทรวงมหาดไทย](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%87%E0%B8%A1%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2)ยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล [พ.ศ. 2496](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%9E.%E0%B8%A8._2496) เทศบาลตำบลมี[นายกเทศมนตรี](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%A1%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B5)คนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาลเทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตาม[ตำบล](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B8%9A%E0%B8%A5)ที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น [เทศบาลตำบล กม.5](https://th.wikipedia.org/w/index.php?title=%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B8%9A%E0%B8%A5_%E0%B8%81%E0%B8%A1.5&action=edit&redlink=1) ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลของ[องค์การบริหารส่วนตำบล](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B8%9A%E0%B8%A5) (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

 หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบท เป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องที่นั้น ๆการปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

 ผลจากรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

 เมื่อเทศบาลตำบลท่าพุทรา เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการให้บริการงานในด้านต่าง ด้วยภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้าน การเมืองผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการ หนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจและนอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ

 เทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร มีพื้นที่ตั้งอยู่เลขที่ 54 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร อยู่ห่างจากอำเภอคลองขลุง ปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีเนื้อที่ประมาณ 4 ตารางกิโลเมตร หรือมีเนื้อที่ 2,500 ไร่ ประกอบด้วยชุมชนจำนวน 6 ชุมชน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,511 คน แยกเป็นชาย 743คน หญิง 768 คน จำนวนครัวเรือน 627 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่เฉลี่ย 401คน/ตารางกิโลเมตรโดยเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชน เพื่อรับการประเมินการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนงานบริการ 4 โครงการ ได้แก่ 1)งานบริการโครงการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีฯ 2)งานบริการโครงการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและส่งเสริมอาชีพฯ 3)งานบริการโครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าฯ และ 4)งานบริการโครงการทำความสะอาดสถานที่สาธารณะฯ ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการประเมิน**

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

**ขอบเขตของการประเมิน**

**1. ขอบเขตด้านเนื้อหา**

 การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชรครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการโครงการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีฯ 2)งานบริการโครงการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและส่งเสริมอาชีพฯ 3)งานบริการโครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าฯ และ 4)งานบริการโครงการทำความสะอาดสถานที่สาธารณะฯ

**2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

 ประชากร

 ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฏรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

 กลุ่มตัวอย่าง

 ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอ คลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชรได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของ กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน จำแนกเป็น 1)งานบริการโครงการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการโครงการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและส่งเสริมอาชีพฯ จำนวน 50 คน 3)งานบริการโครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าฯ จำนวน 100 คนและ 4)งานบริการโครงการทำความสะอาดสถานที่สาธารณะฯ จำนวน 50 คน

**3. ขอบเขตด้านระยะเวลา**

 การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 2- 6 ตุลาคม 2564

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

 1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ

 2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)งานบริการโครงการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีฯ 2)งานบริการโครงการศูนย์การเรียนรู้ชุมชนและส่งเสริมอาชีพฯ 3)งานบริการโครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าฯ และ 4)งานบริการโครงการทำความสะอาดสถานที่สาธารณะฯ

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ในองค์กรได้อย่างยุติธรรม