

บทที่ 1

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ(Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครอง (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1)และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของราษฎรเขตเทศบาลเทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ คับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควรเทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายเป็นสภาพจากชนบท

เป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ผลจากรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่น แต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

เมื่อเทศบาลตำบลท่าพุทรา เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการให้บริการงานในด้านต่าง ด้วยภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้าน การเมืองผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการ หนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนว ใหม่

(New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจและนอกจากความรับผิดชอบ (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 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,511คน แยกเป็นชาย 743คน หญิง 768คน จำนวนครัวเรือน 627ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่เฉลี่ย 401คน/ตารางกิโลเมตรโดยเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชน เพื่อรับการประเมินการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนงานบริการ 4 โครงการ ได้แก่ 1)งานบริการโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนในเขตเทศบาลฯ 3)งานบริการโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญฯ และ 4)งานบริการโครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชรครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านในด้านการขบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการ โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการ โครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนในเขตเทศบาลฯ 3)งานบริการ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญๆ และ 4)งานบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชรได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จำแนกเป็น 1)งานบริการ โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการ โครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนในเขตเทศบาลฯ จำนวน 50 คน 3)งานบริการ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญๆ จำนวน 100 คนและ 4)งานบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ จำนวน 50 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 วัน ตั้งแต่ วันที่ 2-6 สิงหาคม 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)งานบริการ โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการ โครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนในเขตเทศบาลฯ 3)งานบริการ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญๆ และ 4)งานบริการ โครงการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะฯ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม