

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานซึ่งเกิดขึ้นมาจากแนวคิดการกระจายอำนาจ ซึ่งโกวิท พงงาม (๒๕๔๒) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการกระทำมาตรการที่รัฐบาลกลาง หรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือบริการสาธารณะบางเรื่อง ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นหรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการ จากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประยูร กาญจนกุล (๒๕๔๔) กล่าวว่า ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นไทย มีอยู่ ๒ ระบบ คือระบบทั่วไป และระบบพิเศษ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีกฎหมายระเบียบไว้ โดยเฉพาะ

๑. ระบบทั่วไป เป็นระบบที่ใช้ในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัดมีอยู่ ๓ รูปแบบ คือ
 - องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
 - เทศบาล
 - องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) ระบบพิเศษ
๒. ระบบพิเศษ ซึ่งใช้เฉพาะในบางท้องถิ่น มี ๒ รูปแบบ คือ
 - กรุงเทพมหานคร
 - เมืองพัทยา

โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๒ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา ๑๖ ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์กรบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

เทศบาลตำบลควนขนุน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๐ เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้ ๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ ๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ๕) ให้มีเครื่องใช้ดับเพลิง ๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล มาตรา ๕๑ เทศบาลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังนี้ ๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม ๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน ๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร ๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ๙) เทศพาณิชย์

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่ผ่านมา เทศบาลตำบลควนขนุน ได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการในการจัดบริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนว่าแท้จริงแล้วประชาชนในพื้นที่มีความคิดเห็นหรือมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
๒. เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ใน ๑๐ ภารกิจงานคือ

- งานโครงสร้างพื้นฐาน
- งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ
- งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ
- งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
- งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
- งานสาธารณสุข
- งานการจัดการศึกษาปฐมวัย
- งานการบริหารจัดการที่ดี

๒. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุนเท่านั้น

๑.๔ นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ สถานการณ์ต่างๆ เพื่อสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางร่างกายและจิตใจ ของบุคคลนั้นๆ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ใน ๑๐ ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี งานสาธารณสุข งานการจัดการศึกษาปฐมวัย และงานการบริหารจัดการที่ดี

เทศบาลตำบลควนขนุน หมายถึง เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

ตัวแทนครัวเรือนตามกลุ่มโซน หมายถึง ประชาชนผู้เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน ซึ่งเทศบาลตำบลควนขนุนได้แบ่งพื้นที่ให้พนักงานเทศบาลรับผิดชอบดูแล จำนวน ๒๒ โซน

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

๑. ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๒. สามารถนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชน ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด