

บทที่ 1

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ(Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ 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 นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาลเทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สักมสงเคราะห์ 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 มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ผลจากรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยและกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนน และท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

เมื่อเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการให้บริการงานในด้านต่าง ด้วยภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกัน ในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ กลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียหาย ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และแนวคิดที่สำคัญประการ หนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนา

และปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือน ลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้า ด้วยความพึงพอใจและนอกจากความรับผิดชอบต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ

เทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ตั้งอยู่ในเขตอำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร และมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 9 ชุมชน โดยมีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 1.72 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,075 ไร่ มีหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 4 หมู่บ้าน โดยแบ่งออกเป็น 9 ชุมชน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,978 คน เป็นชาย 2,395 บาท เป็นหญิง 2,583 คน มี โดยเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชนเพื่อรับการประเมิน การปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารงานส่วนท้องถิ่นนั้น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก 2) งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ - ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) และ 4) งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก 2) งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ 3) งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ - ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) และ 4) งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร จำนวน 1,728 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน จำแนก 1) งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก จำนวน 50 คน 2) งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ จำนวน 50 คน 3) งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ - ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) จำนวน 50 คน และ 4) งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)จำนวน 50 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 วัน ตั้งแต่วันที่ 10- 20 กันยายน 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้ 1) งานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก 2) งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ 3) งานบริการโครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ – ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน)และ 4) งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม