**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานซึ่งเกิดขึ้นมาจากแนวคิดการกระจายอำนาจ
ซึ่งโกวิทย์ พวงงาม (๒๕๔๒) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการกระทำมาตรการ
ที่รัฐบาลกลาง หรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือบริการสาธารณะบางเรื่อง ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นหรือโอนภารกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประยูร กาญจนดุล (๒๕๔๔) กล่าวว่า ปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นไทย มีอยู่ ๒ ระบบ คือระบบทั่วไป และระบบพิเศษ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีกฎหมายวางระเบียบไว้โดยเฉพาะ

1. ระบบทั่วไป เป็นระบบที่ใช้ในจังหวัดต่างๆ ทุกจังหวัดมีอยู่ ๓ รูปแบบ คือ

 -องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

 -เทศบาล

 -องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ระบบพิเศษ

2. ระบบพิเศษ ซึ่งใช้เฉพาะในบางท้องถิ่น มี ๒ รูปแบบ คือ

 -กรุงเทพมหานคร

 -เมืองพัทยา

โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

 เทศบาลตำบลควนขนุน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลตำบล มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 50 เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ดับเพลิง 6) ให้ราษฏรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล มาตรา 51 เทศบาลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังนี้ 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฏร 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9) เทศพาณิชย์

 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ที่ผ่านมา เทศบาลตำบลควนขนุน ได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการในการจัดบริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินความ
พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนว่าแท้จริงแล้วประชาชน
ในพื้นที่มีความคิดเห็นหรือมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ควนขนุน เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

**๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

1. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕66

2. เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลควนขนุนในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

**๑.๓ ขอบเขตการของการศึกษา**

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕66 โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

 การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕66 ใน 10 ภารกิจงานคือ

 -งานโครงสร้างพื้นฐาน

 -งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ

 -งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

 -งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ

 -งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน

 -งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

 -งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

 -งานสาธารณสุข

 -งานการจัดการศึกษาปฐมวัย

 -งานการบริหารจัดการที่ดี

๒. ขอบเขตด้านประชากร

 การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลควนขนุนเท่านั้น

**๑.๔ นิยามศัพท์**

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ดังนี้

 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ต่างๆ เพื่อสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางร่างกายและจิตใจ ของบุคคลนั้นๆ
ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบล
ควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕66 ใน 10 ภารกิจงาน คือ งานโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการทางสังคมและสวัสดิการ งานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาเศรษฐกิจและอาชีพ งานการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี

งานสาธารณสุข งานการจัดการศึกษาปฐมวัย และงานการบริหารจัดการที่ดี

 เทศบาลตำบลควนขนุน หมายถึง เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

 ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลควนขนุน

**๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕66

2. สามารถนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชน ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลควนขนุน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด