

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำ ให้กับประชาชนพร้อมสร้าง หลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐจะ กระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม , 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลบ้านโพธิ์เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตั้งมาประมาณ 250 ปีเศษ ในอดีตเป็นตำบลหน้าด่านก่อนเข้าสู่เมืองโคราช สมัยนั้นจะมีการค้าต่างเมือง มีสินค้าต่างๆ ข้ามห้วยบริบูรณ์ ตรงท่าน้ำ ท่าตลาด (บ้านวังหิน) และนอกจากนั้นยังมีโบราณสถานที่ดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวเข้ามาชมประจำคือ ปราสาทหินพนมวัน และเนินอรพิม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อุโมงค์ต้นตาล ตั้งอยู่บ้านมะค่า หมู่ที่ 6 สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ (ปัจจุบันเป็นเทศบาลขนาดกลาง ณ วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2555) ตั้งอยู่เลขที่ 432 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ทั้งหมด 44.36 ตารางกิโลเมตร หรือ 27,725 ไร่ อยู่ห่างทิศตะวันออกของอำเภอเมืองนครราชสีมา ตำบลบ้านโพธิ์ เป็นตำบล 1 ใน 24 ตำบลของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างทิศตะวันออกของอำเภอเมืองนครราชสีมา ห่างจากตัวอำเภอโดยทางรถยนต์ เป็นระยะทาง 17 กิโลเมตร ภูมิประเภทของเทศบาลมีลักษณะ เป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 35 % พื้นที่สำหรับการเกษตร 60% พื้นที่ส่วนอื่น 5% เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน 21 ชุมชน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านยัง หมู่ที่ 2 บ้านโตนด หมู่ที่ 3 บ้านบูรณะพาณิชย์ หมู่ที่ 4 บ้านศรีพัฒนา หมู่ที่ 5 บ้านวังหิน หมู่ที่ 6 บ้านมะค่า หมู่ที่ 7 บ้านแสนเมือง หมู่ที่ 8 บ้านหนองบัว หมู่ที่ 9 บ้านลองตอง หมู่ที่ 10 บ้านมะค่าพัฒนา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,383 คน แยกเป็นชาย 4,984 คน เพศหญิง 5,388 คน และจำนวนครัวเรือน 5,522 ครัวเรือน ประชากรในเขตเทศบาล ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว หอม มันสำปะหลัง อ้อย เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดเทศบาล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 6) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบล บ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15-16 กันยายน 2564

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป