

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมี กลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส เชื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อ กรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน ตัวแบบที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อ กระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ ที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ใน มาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 - 290 ได้บัญญัติให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า 257 -265) ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น ได้ด้วยตนเอง จากเจตนารมณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ ใกล้ชิดประชาชน มีภารกิจเพื่อการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดย หนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผล ของการให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตาม คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลา ปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน และได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการ การบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อ
บริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหาร
จัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น
ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกัน
พัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะ
ดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4
ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อน
ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการ
ประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา
การบริหารงานของหน่วยงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

2.2 เพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และ
ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

3. เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง
จังหวัดบึงกาฬ ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่
ได้รับการถ่ายโอนด้วยบุคลากรที่จำกัด

4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา
ท้องถิ่นและองค์กร