

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันด้านการให้บริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญอย่างมากเพราะจะทำให้องค์กรสามารถขยายตัวเพิ่มขึ้น แม้แต่ในหน่วยงานของรัฐที่พยายามกระจายอำนาจให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีการแบ่งหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลางโดยให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองรวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชนเพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าและสร้างมิติใหม่ให้กับราชการไทย

การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัดของผลประกอบการคือ การบริการที่ดี ที่สุด หรือเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การบริการเป็นเลิศ” (Service Excellence) จึงต้องเน้นงานด้านการบริการเพื่อทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการนั้น ๆ ถ้าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มากกว่าการบริการก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความประทับใจ จะมีผลทำให้เป็นตัวกระตุ้นความเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และทำให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ดังนั้นเพื่อให้เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายสิ่งสำคัญก็คือ การทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ การบริการของภาครัฐ จึงนับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนและยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2550: 22) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญในการให้บริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีที่สุดในที่สุด และสามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการได้มากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหารอปท. เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นการกระจายอำนาจของรัฐลงมาสู่ระดับท้องถิ่นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น ซึ่งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ประชาชนมีอำนาจในการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 287 วรรคสามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าว และจัดทำรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องของการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ที่กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ต้องให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

การประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการประเมินผลการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 ซึ่งนับเป็นพระราชบัญญัติฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล ปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552)

นอกจากนี้ ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ก็ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมี

สาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อพิจารณาความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ก็ได้กำหนดให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลักซึ่งเท่ากับให้อำนาจประชาชนในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในมาตรา 287 ก็ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย และในวรรคสามของมาตราเดียวกันนี้ ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้ จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ได้ระบุถึง “การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น” ซึ่งหมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยอมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น ลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้การที่ภาคประชาชนจะเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ เทศบาลตำบลนั้น การประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ดังปรากฏในมาตรา 50 และมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับแก้ไขปรับปรุง พุทธศักราช 2552

ตามมาตรา 50 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ได้แก่ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล มาตรา 51

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9) เทศพาณิชย์จากอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลข้างต้น แต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจ และการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ จากการที่เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากเช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลจึงนับได้ว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของเทศบาล โดยตรง การสำรวจวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลจึงถือเป็นแนวทางการมีส่วนร่วมที่สำคัญของการเมืองภาคประชาชน อีกทั้งยังเป็นการควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลไปพร้อมๆ กันด้วยในตัว ผลสรุปจากการสำรวจวิจัยประเมินผลการดำเนินงานที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้คณะผู้บริหาร และข้าราชการประจำในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้นำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้ให้เห็นว่า ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการนั้น และผู้มารับบริการนั้นก็คือประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้น ๆ ด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานบริการของภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จะสามารถทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการนั้นมีความพึงพอใจกับงานบริการของหน่วยภาครัฐนั้นได้อย่างไร ดังนั้นงานวิจัยนี้จะสามารถเป็นคำตอบได้อย่างดีว่า จะมีแนวทางหรือวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการจากหน่วยภาครัฐมีความพึงพอใจมากที่สุดหรือที่เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ”

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการฯ โครงการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาเสนอแนะแนวทางการดำเนินโครงการที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี และเป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการนี้

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยเนื้อหาที่ทำการสำรวจ มีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ขอบเขตพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ของการวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี

4. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึงความรู้สึกที่ดีและทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี แล้วเกิดความประทับใจ ต่อการบริการที่ดีที่สุด โดยตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการบริหารงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

ผู้มารับบริการ/ประชาชน หมายถึง คนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี มาติดต่อขอรับบริการ โครงการต่าง ๆ ของเทศบาลฯ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของคนมีฐานะเป็น นิติบุคคล

เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร ขึ้นไปและมีรายได้พอเพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยมีหน้าที่บริการให้กับประชาชนในพื้นที่ของตำบลนั้น ๆ

ภาระหน้าที่ หมายถึง ภาระหน้าที่ของเทศบาลตำบล ตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2552) มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

การบริการสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด เกินกว่ามาตรฐานของการให้บริการในระดับปกติของการบริการโดยทั่วไป ไปซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ และสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อมทั่วไปในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

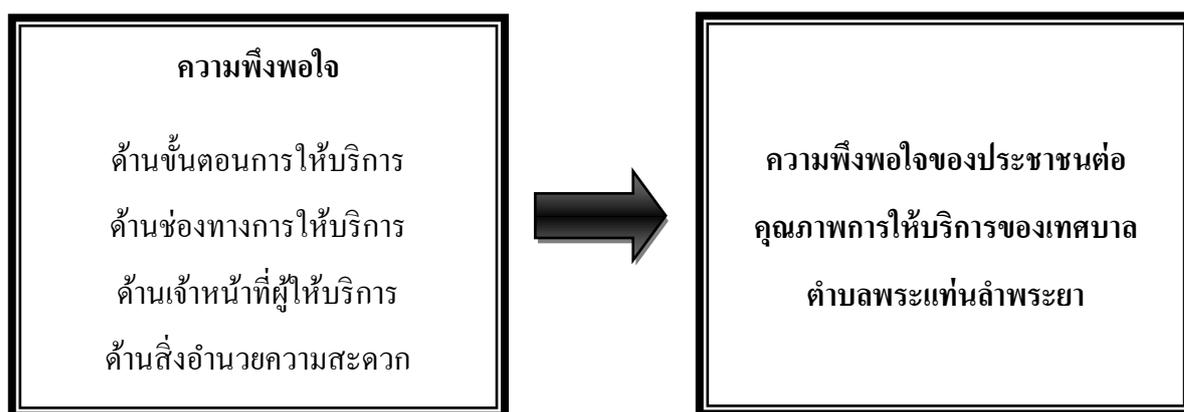
ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และสื่อออนไลน์ที่เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ใช้ในการบริการ การเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้การบริการกับประชาชน และการบริการหน่วยเคลื่อนที่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

5. กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวข้องกับบริการต่อประชาชนที่มาขอรับบริการกับหน่วยงาน โดยมีกรอบงานที่จะประเมิน รวม 4 ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงด้านการให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศต่อไป



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี
2. ทำให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการกับเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี
3. ได้ทราบถึงแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บริการกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแท้จริง

4. ผลที่ได้จากการวิจัย สามารถใช้เป็นมาตรฐานของงานด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายแห่งทั่วประเทศ

5. นำไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายในระดับสูงขึ้นต่อการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานภาครัฐในหลายองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ