

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 281 ภายใต้งบัติน มาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ข้อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การปกครองท้องถิ่นไทยได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ซึ่งการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ปัจจุบันมี 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด และระบบพิเศษ ที่ใช้เฉพาะท้องถิ่น บางแห่ง ปัจจุบันมี 2 รูปแบบคือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นอยู่บนฐานแนวความคิดเพื่อพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย และมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และ โบราณวัตถุ เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมี

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบล ซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองหรือที่เรียกกันว่าการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ เพราะถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่มีความเข้มแข็งแล้ว การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ย่อมไม่เกิดผลในทางปฏิบัติ

นอกจากนี้ หลังจากที่รัฐบาลได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา นโยบายสำคัญของรัฐบาลได้มุ่งเน้นให้ส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับประชาชน โดยใช้อำนาจตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 ที่ระบุว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ต้องมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการแห่งวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้” (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2546 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดมีรายได้อและมีทรัพย์สินเป็นของตนเองตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบันได้มีการประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งสิ้นจำนวน 6,744 แห่ง มีภารกิจกาให้บริการแก่ประชาชน เป็นการให้บริการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 5) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มาตรา 67 ทั้ง 9 ประการ เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประกอบด้วย 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การให้บริการซ่อมแซมคูดูแลรักษาถนนให้ใช้การได้ดี มีการสร้างถนนหนทางเป็นตามแผนงาน การประเมินการบำรุงรักษาถนนเป็นประจำทุกปี มีการบำรุงรักษาแหล่งน้ำสาธารณะให้ใช้ประโยชน์ได้ 2) การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีการให้บริการการรักษาความสะอาดถนน มีการให้บริการรักษาความสะอาดแหล่งน้ำ มีการให้บริการรักษาความสะอาดทางเดิน มีการให้บริการรักษาความสะอาดที่สาธารณะ มีการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) การป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ มีการให้บริการป้องกันขุงลายเป็น ประจำทุกปี มีการให้บริการอบรมความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อที่สำคัญ เช่น ไข้เลือดออก โรคเอดส์ และสามารถป้องกันได้ สงเคราะห์ช่วยเหลือการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด 4) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือให้การดับเพลิง มีการให้บริการเครื่องมืออุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม มีการให้บริการศูนย์รับแจ้งและประสานความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย มีการให้บริการความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบภัยแล้ง น้ำท่วม พายุ ไฟไหม้ 5) การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม มีการให้บริการด้านความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุนโรงเรียนหรือสถานศึกษา มีการให้บริการโครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริมสำหรับเด็กนักเรียน มีการบริการให้กิจกรรมทางด้านศาสนาในวันสำคัญต่างๆ มีการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการและสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่น มีส่วนร่วมกิจกรรมพิธีกรรมทางศาสนาอยู่เสมอ 6) การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีการให้บริการด้านกาสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสตรีและเยาวชน มีการช่วยเหลือกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน มีการสนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มสตรีและเยาวชน ให้การช่วยเหลือสงเคราะห์แก่คนชรา จัดช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้พิการที่ขาดผู้อุปถัมป์เลี้ยงดู 7) สิ่งแวดล้อม มีการให้บริการด้านรณรงค์อนุรักษ์ป่าไม้และแหล่งน้ำ มีกิจกรรมปลูกป่าประจำปี มีกิจกรรมปลูกป่าประจำปี จัดฝึกอบรมประชาชนอาสาสมัครอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษา

คิดปะ จารัตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีการให้บริการ ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมกิจกรรมประเพณีวันสำคัญ ส่งเสริมให้มีผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ตามนโยบายของรัฐบาล จัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์และรณรงค์คิดปะและวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 9) อื่นๆ เช่น การให้คำแนะนำ การติดต่อประสาน และการร้องเรียนต่างๆ เป็นต้น และการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการที่ผู้บริหารจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ ถึงแม้ว่าองค์กรบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จะมีการดำเนินตามนโยบายการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ แต่ก็ยังประสบปัญหาหลายอย่าง เช่น ปัญหาด้านการบริหารงานและปัญหาด้านการบริการประชาชน ซึ่งปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งอันเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาประกอบด้วยผู้ศึกษาพบว่าจากการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ที่ผ่านมายังไม่ปรากฏบุคคลหรือหน่วยงานใดทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลองค์กรบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มาก่อน

จากสภาพปัญหาและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นพนักงานส่วนตำบล จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษาปรับปรุงและพัฒนางานขององค์กรบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการมากยิ่งขึ้น

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับใด

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดเนื้อหาการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย แนวคิดจาก จิตตินันท์ เตชะกฤษณ์ (2538 : 15) และแนวคิดของรีน ช่างสาร (2544 : 46) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมดังนี้

- 1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด ในปี พ.ศ. 2553 ที่มารับบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 3,017 คน (องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ด ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้มารับบริการ ปี พ.ศ.2553 จำนวน 3,017 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำเอนการศึกษา ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน เป็นความรู้สึกดี ชอบ พอใจ ชื่นชม มีความสุข และความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

การรับบริการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติราชการและให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จัดระบบการให้บริการบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง มีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการทุกขั้นตอน เพิ่มการบริการให้กับประชาชนในวันเสาร์ และช่วงพักเที่ยง จัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน จัดทำเอกสาร แผ่นพับ ในขั้นตอนการบริการอย่างครบถ้วน มีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ

2. **เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยให้กับประชาชนผู้มาติดต่อชัดเจน บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และอุทิศเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ

3. **สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด จัดให้มีสิ่งต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อหรือมารับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ สถานที่จอดรถมีเพียงพอเป็นต้น

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองบัวนาค บ้านหนองช่างดาข บ้านหนองไผ่ บ้านหนองคอกควาย บ้านโนนเพ็ด บ้านเมืองคู่ บ้านหนองจันทร์สอน บ้านหัวสะพาน บ้านหนองห่าง บ้านกุศลห้องวงศ์ บ้านหนองม่วง

ประโยชน์จากการศึกษา

ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสามารถใช้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ตลอดจนเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สำหรับหน่วยงานที่จะใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป