

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่น หรือองค์การปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น)

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

จังหวัดบุรีรัมย์เป็นชุมชนขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีความเจริญเติบโตในทุก ๆ ด้าน การปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจึงเข้ามา

มีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งราชการการส่วนท้องถิ่นของจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคมและขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม การศึกษา การสาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย ได้แก่ การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่ การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณะ และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การจัดการ ดูแล โบราณสถาน โบราณวัตถุ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตื้นนั้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ต้องเป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) อย่างน้อยใน 4 - 5 งาน และมีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 (มิติด้านคุณภาพการให้บริการ) ประเด็นดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้ประกอบพิจารณาในครั้งต่อไป

ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงขอความไว้วางใจให้กับคณะผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการจัดทำโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจต่อผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำกับ

ดูแลการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น เนื่องจากกฎหมายต่างกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามหลักอิสระขององค์กร ดังนั้นการที่ประชาชนได้มีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการนี้จะเป็นการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และสนองต่อเจตนารมณ์ของประชาชนตามพระราชบัญญัติ การกระจายอำนาจของรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2550 ได้อย่างสอดคล้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ว่าระบบของ การทำงานโดยให้บริการประชาชนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สิ่งที่ยังบกพร่องในการให้บริการในประเด็นดังกล่าว ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ อีกทั้งมีความเป็นกลาง ในการประเมิน การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบข้อมูล และข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่ความโปร่งใสและความเป็นกลางของข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับถือเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามผลการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐาน แห่งรัฐด้านการบริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงให้เห็นถึง ความเป็นประชาธิปไตยของชุมชน ตลอดจนเป็นการกระตุ้นให้องค์กรภาครัฐโดยเฉพาะองค์การ บริหารส่วนตำบลและเทศบาลเกิดความตื่นตัวในการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการด้านการบริการ สาธารณะ เพื่อจัดทำแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทำงานอันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และสร้างขีดความสามารถในการจัดการให้แก่องค์กร โดยใช้ตัวดัชนีชี้วัดด้านความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการเข้ารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในด้านต่าง ๆ และข้อมูล ที่ได้ยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนให้เกิด ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาประเทศ ต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จึงได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลกลันทา อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ให้ดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลกลันทา อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อีกทั้งนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่ที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 300 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโครงการหรืองานบริการ ดังต่อไปนี้

1. โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่
 2. โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย
 3. โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก
 4. โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล
 5. โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง
- ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภารกิจการให้บริการ ได้แก่ 1) โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ 2) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย 3) โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก 4) โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล และ 5) โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง โดยมีประเด็นประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2. **สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดบุรีรัมย์** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดบุรีรัมย์

3. **ความพึงพอใจ** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล** หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลของประชาชน โดยอาจเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางลบ ของบุคคลที่มีต่อการเข้ารับบริการจากเทศบาลเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

5. **การบริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งนำเสนอให้ประชาชน โดยให้ประชาชนได้รับประโยชน์หรือได้รับความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกจนเกิดความพึงพอใจ

6. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง องค์ประกอบ วิธีการ หรือรูปแบบ การให้บริการประชาชน การติดต่อของรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงานจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงานในการให้บริการในแต่ละด้าน

7. **ด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น

8. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

9. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น แก้วน้ำ น้ำดื่ม ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

10. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการในด้านต่าง ๆ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
3. ทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและข้าราชการท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงานและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
4. เป็นมุมมองภาพการทำงานที่เป็นจริงของเทศบาลเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ว่าระบบการทำงานโดยการให้บริการประชาชนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข สิ่งที่ยกพร่องในการให้บริการในประเด็นดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ
5. กระตุ้นให้องค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะเทศบาลเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เกิดความตื่นตัวในการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการด้านการบริการสาธารณะ เพื่อจัดทำแผนและดำเนินการแก้ไขปัญหาการทำงาน อันเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และสร้างขีดความสามารถในการจัดการให้แก่องค์การ โดยใช้ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการจากเทศบาลเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกับประชาชนให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาต่อไป