

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมา ตามลำดับถึง ปัจจุบันเป็นแนวความคิดให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งสอดคล้องอย่างมากกับแนวคิด ในการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งหลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีขึ้นเพื่อให้ท้องถิ่น สามารถกระทำการกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ปลอดภัยจากการชี้นำของรัฐบาล มีความสามารถที่จะ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างไรก็ตามในด้าน นโยบายที่สำคัญยังคงยึด นโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง และนโยบายในการสังคมไทยโดยทั่วไป ตระหนักถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นในฐานะรากฐานของการพัฒนาประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิด ทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไก ในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น มีภาระหน้าที่อย่าง มากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชน ได้รับความสุขความสะอาดสบายในการดำรงชีวิต และ ดูแลความมั่นคงของชาติทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแล และจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึง ทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับ ความล่าช้าในการดำเนินงานที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้รวมทั้ง ข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ ตัวบุคคลหรือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึง เมื่อเป็นเช่นนี้การลดภาระ ของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อสนองต่อความ ต้องการของชุมชน เพื่อเกิดความสะอาด รวดเร็ว และตรงกับจุดประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้ การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

โดยปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประกอบกับการ พัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับจึงจำเป็นต้องปรับปรุง รูปแบบการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนไป เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และมี ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพราะกิจการ บางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นซึ่งจะมีสภาพแตกต่างกันออกไป

การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความ ต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจอัยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึง การพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ

การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้

ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง กระทรวงมหาดไทย จึงได้กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินกิจการตามภารกิจด้วยความโปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล โดยการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็น แนวทางในการปฏิบัติและประเมินผลงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการนี้คือหนึ่งในตัวชี้วัดที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ

ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ เช่น การตั้งสภาที่ปรึกษา รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน เพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานและเสนอโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคคลภายนอก เช่น การจัดตั้งสถาบันพัฒนาผู้นำท้องถิ่น โดยมีวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้และร่วมมือในการดำเนินโครงการ รวมทั้งการศึกษาดูงานหรือโครงการที่ดีและประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนส่งผล ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้ทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะ ทั้งนี้มีมิติสำคัญมิใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้นและกระทบต่อประชาชนทุกด้าน แต่ยังหมายรวมถึงอำนาจอิสระหรือดุลยพินิจในการ ตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้นในบทบาทที่หลากหลายทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา สุขภาพ และความปลอดภัย ขณะเดียวกันการเพิ่มขึ้นของพื้นที่และประชากร ย่อมมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งในแง่คุณภาพ และปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น และเพื่อตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ รวมถึง เพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ตามความคาดหมาย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอในขณะที่ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่

กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ดังนั้น ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดัหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกะเลง จังหวัดระยอง ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2562
2. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกะเลง จังหวัดระยอง ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นมากกว่า .05 ตามแนวคิดของยามานะ

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการกำหนดกรอบแนวทางขอบเขตด้านเนื้อหาของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกะเลง จังหวัดระยอง โดยกำหนดไว้ 4 ด้านได้แก่ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกศึกษาโดยจะทำการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของโครงการหรือกิจกรรมดังต่อไปนี้

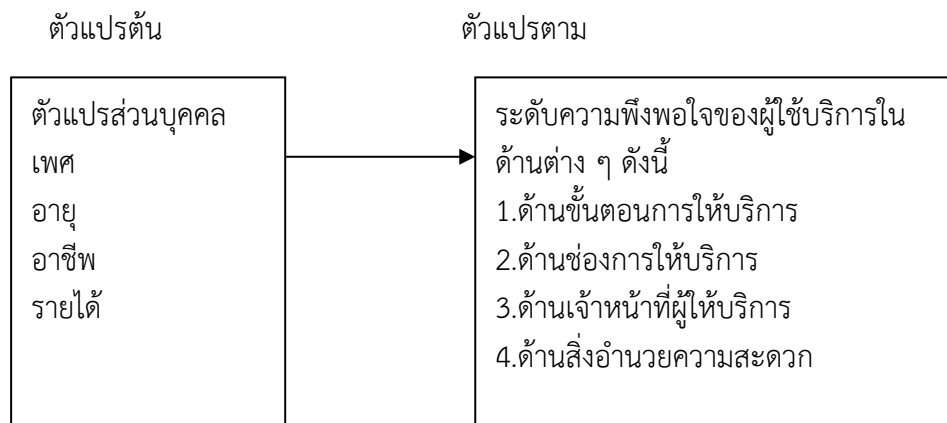
- 2.1 งานด้านทะเบียน
- 2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

### 3.ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 7 สิงหาคม ถึง 24 ตุลาคม พ.ศ.2562

#### กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้อาศัยกรอบแนวคิดในการประเมินจากข้อกำหนดการประเมินงานและโครงการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2562 ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### สมมุติฐานในการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกงหรา จังหวัดระยอง ประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

#### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น หมายถึง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ไปใช้บริการในทางบวก หากประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการมากผลที่ได้รับคือการแสดงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของผู้ให้บริการ (บุศรา จงรักษ์ชอบ, 2544, น.1)

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เป็นกระบวนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้แก่การกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการ การให้คำแนะนำและการประชาสัมพันธ์ กระบวนการลดขั้นตอนการให้บริการ การชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง เป็นการกำหนดช่องทางการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เช่น มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีสายตรงหรือศูนย์รับเรื่องราว / หรือระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ การให้บริการในวันหยุดหรือนอกเวลาราชการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร และมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการในลักษณะดังนี้ เช่น ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ความรู้ความสามารถในตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ให้บริการ ความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานที่ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ การให้ข้อมูล มาตรฐานการปฏิบัติงานและความเสมอภาคของการให้บริการ

ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้รับผิดชอบงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ การเตรียมเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการ แบบฟอร์มขั้นตอนในการให้บริการ และการเตรียมสถานที่ สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

### **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ในการประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี พ.ศ. 2562
2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
3. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เจ้าหน้าที่และบุคลากรของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง