

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยในปัจจุบัน ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วนคือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ได้นำเอาหลักการรวมอำนาจการปกครองมาใช้เป็นหลักสำคัญ ระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้นำเอาหลักการแบ่งอำนาจมาใช้เป็นหลักสำคัญ และระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้นำเอาหลักการกระจายอำนาจการปกครองมาใช้เป็นหลักสำคัญ ในปัจจุบันได้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลตำบล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในการปกครองตนเอง ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักสำคัญของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การจัดให้มีการเลือกตั้งเพื่อให้คนในท้องถิ่น ได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเองมีองค์กรสภาท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ในการบริหารและความรับผิดชอบตามที่มีหน้าที่กำหนดให้มีสถานิติบุคคลเพื่อผลสมบูรณ์ในการดำเนินการการก่อนนิติสัมพันธ์หรือการทำงานนิติกรรม มีรายได้ มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ และมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง โดยมีองค์กรที่คอยกำกับดูแลในระดับนโยบายทั่วไปภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของรัฐบาลกลางตามระบบทฤษฎีการกระจายอำนาจ (โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 230-239)

การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทยต้องทำหน้าที่ในด้าน การบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล และแผน ยุทธศาสตร์ หรือการดำเนิน การภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าเป็นกระบวนการบริหารการปกครองของรัฐที่ ได้กระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบการบริหาร การกระจาย

อำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งที่ประสบปัญหาการดำเนินงาน การจัดการและ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นปัญหาที่เกิดจากการกระจายอำนาจ ประกอบกับกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง และการสั่งการของส่วนกลางที่กำหนดกระบวนการดำเนินงานเป็นรูปแบบ จึงก่อให้เกิดปัญหาทั้งภายนอกและภายในหน่วยงานของตนเอง อันเป็นภาพลักษณ์ที่บ่งบอกให้ประชาชนทราบว่ากระบวนการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ในการบริหารงานของท้องถิ่นจะเป็นการกระจายอำนาจตามแนวทางนโยบายแห่งรัฐ ซึ่งจะถูกควบคุมโดยกลไกของรัฐจากกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ขาดการประสานงานกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กลายเป็นปัญหาอุปสรรคที่ต้องศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขอันจะนำไปสู่ระบบการกระจายอำนาจการปกครองไปยังท้องถิ่นอย่างแท้จริง (กรมการปกครอง, 2551 : 23)

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา (อบต.ลาดพัฒนา) อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้รับมอบหมายการกระจายอำนาจตามอาณาเขต โดยจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่นในด้านสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ปัจจุบันอบต.ลาดพัฒนา มีเจ้าหน้าที่ตำแหน่งในส่วนสวัสดิการและสังคมไว้สำหรับให้บริการเพียงจำนวน 2 คน เท่านั้น อาจเกิดความล่าช้าบ้างในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในบางครั้ง ดังจะเห็นได้จากรายงานการตรวจสอบประจำปีของกลุ่มตรวจสอบมาตรฐานและรับรองด้านการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้อาจเป็นเพราะไม่มีการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่และคุณวุฒิทางการศึกษาไม่ตรงกับตำแหน่ง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การบริหารงานด้านบุคลากรไม่ได้มีการจัดคน จัดตำแหน่งให้ตรงกับงานที่รับผิดชอบเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ประกอบกับตำบลลาดพัฒนา มีความเป็นเมืองสูงชันเกิดการแข่งขันในการหารายได้และการดำรงชีวิตซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนด้วย ในปี พ.ศ. 2553 มีประชากรที่เป็นผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จำนวน 818 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา, 2552 : 2-9)

ซึ่งกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ดังกล่าว มีกระจายอยู่ทุกหมู่บ้าน รวมจำนวน 19 หมู่บ้าน ดังนั้น การจัดการให้มีระบบสร้างเสริมสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็น เพราะถึงแม้ว่า ความเจริญด้านการแพทย์และสาธารณสุข จะช่วยให้ประชาชนมีอายุยืนยาวขึ้นก็ตาม แต่ผู้ที่ สูงอายุก็ต้องตระหนักและเห็นความสำคัญในการสร้างสุขภาพด้วยตนเองอีกทางหนึ่ง เพื่อ ช่วยแก้ไขปัญหาสาธารณสุขชุมชน และเพื่อให้เกิดสุขภาวะของผู้สูงอายุเอง

จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นประเด็นที่ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้บริหารของรัฐมีความสนใจ ที่จะทำการวิจัยเรื่องกระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยจะทำการศึกษาถึงกระบวนการบริหารด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และ การงบประมาณ และศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ลาดพัฒนา ว่ามีอยู่ในระดับใด และศึกษาว่า กระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การให้บริการกันอย่างไรบ้างใด และในทิศทางใด เพื่อจะได้้นำผลการศึกษาไปปรับใช้ ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน และให้เกิดความน่าเชื่อถือใน การให้บริการและสอดคล้องกับภารกิจอำนาจหน้าที่ที่ได้รับถ่ายโอนจากรัฐ ประชาชน จะได้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบการปกครองในรูปแบบของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหาร ส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง
3. กระบวนการบริหาร มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษากิจกรรมการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากิจกรรมการบริหาร โดยใช้กระบวนการบริหาร POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ของดูเทอร์ กูติก และลินคอล์น เออร์วิค (วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ, 2552 : 79-88)

1.2 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ มาจาก พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และเบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 : 41-50) ซึ่งได้ทำเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

การตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing Customer)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 19 หมู่บ้าน จำนวน 818 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนา. 2552 : 1-5)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 19 หมู่บ้าน จำนวน 269 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) จากนั้นผู้วิจัยจะได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยการใช้นิเทศการจับสลาก (Lottery method)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ กระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนา ประกอบด้วย

- 4.1.1 การวางแผน (Planning)
- 4.1.2 การจัดองค์กร (Organizing)
- 4.1.3 การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing)
- 4.1.4 การอำนวยการ (Directing)
- 4.1.5 การประสานงาน (Coordinating)
- 4.1.6 การรายงาน (Reporting)

4.1.7 การงบประมาณ (Budgeting)

4.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

4.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

4.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

4.2.3 การตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

4.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

4.2.5 การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing Customer)

นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการบริหาร หมายถึง การบริหารงานที่มีลักษณะบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยดำเนินการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องกันไปตามระดับ ประกอบด้วยกระบวนการบริหาร POSDCoRB ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงานด้านการบริการ หรือสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งองค์กรจะต้องวางแผนเพื่อพัฒนาความร่วมมือภายในโครงการ ด้วยการนำบุคลากรจากหน้าที่ต่างๆ ขององค์กรมาทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. การจัดการองค์กร (Organizing) หมายถึง แผนงานที่ดำเนินงานต่อเนื่องมาจากการวางแผน เป็นความพยายามที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของโครงสร้างองค์กรที่จะช่วยให้แผนปฏิบัติการให้บริการที่ได้จัดไว้ประสบความสำเร็จ ซึ่งในที่นี้หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดบุคคลเข้าทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม พร้อมทั้งจะให้บริการด้วยการทำกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การสรรหา การสัมภาษณ์ การทดสอบ การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา การบำรุงรักษา การประเมินผล ซึ่งในที่นี้หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การสั่งการหรือการดำเนินการ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้บริหารที่ชี้แนะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกัน หรือประชาชนทั่วไปที่มีวงจรที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อที่จะได้ให้หน่วยงานของตนสามารถทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การประเมินผล และการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพงานการจัดเก็บรายได้ตอนสิ้นปีงบประมาณ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง แผนงานชนิดหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงการใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากงบประมาณจะเป็นแผนงานชนิดหนึ่งแล้วยังเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ในการควบคุมด้วย ได้แก่ งบประมาณรายรับ-รายจ่าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับสิ่งนั้น เช่น ความรู้สึกชอบ ความพอใจและยินดี

ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก ซึ่งปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพของการบริการ และมีความสำคัญต่อความรู้สึกของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของอบต. ลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งการบริการที่ประชาชนได้รับสามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ ถือเป็นปัจจัยเดียวที่ประชาชนสามารถจับต้องได้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง งานบริการที่ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของอบต. ลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคาดหวังและรับรู้จากผู้ให้บริการว่าจะได้รับการบริการด้วยความรู้สึที่เชื่อใจ มีความถูกต้องตามหลัก

วิชาการ มีความสม่ำเสมอ ไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดีและ
 ซื่อสัตย์ มีความยุติธรรมในการกำหนดค่าบริการ ทั้งนี้ความเชื่อถือไว้วางใจได้สัมพันธ์กับ
 การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า สิ่งที่เกี่ยวข้องประโยชน์ต่อการมีความเชื่อถือไว้วางใจได้
 ซึ่งความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อม
 ให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
 เหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้

3. การตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง
 ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการของพนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ
 ได้ กล่าวคือ พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของ
 อบต. ลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างรวดเร็วตามความต้องการของ
 ประชาชน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของพนักงานและยัง
 เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันที่

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความเชื่อมั่นที่
 ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของอบต. ลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มั่นใจใน
 การให้บริการของพนักงานและมีเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถในการให้คำอธิบายขั้นตอน
 การให้บริการแก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และ
 ความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ประชาชน

5. การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/Knowing Customer)
 หมายถึง การเอาใจใส่รับฟังปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผู้
 ผู้ใช้บริการของอบต. ลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี
 ต่อกัน จดจำผู้ให้บริการด้วยการให้บริการด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ ให้เกียรติ ทั้งนี้
 พนักงานต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนและให้ความสนใจต่อการตอบ
 สนองความต้องการ ซึ่งความเข้าใจ/รู้จักประชาชนจริง จะเกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจ
 ความต้องการของประชาชน

ประชาชน หมายถึง ประชาชนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสังคมจาก
 องค์กรบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

องค์กรบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้ง
 ขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติ

บุคคล การศึกษาครั้งนี้ หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาตำบล และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยนำผลการศึกษาไปใช้ในขั้นตอนของการจัดทำข้อบัญญัติประจำปี โดยจัดลำดับความสำคัญของแผนพัฒนาตำบลให้ตรงความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด
2. ทำให้ทราบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน และให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน และให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
4. ได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาในองค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม