

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยในปัจจุบัน ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วนคือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ได้นำเอาหลักการรวมอำนาจการปกครองมาใช้เป็นหลักสำคัญ ระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้นำเอาหลักการแบ่งอำนาจมาใช้เป็นหลักสำคัญ และระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้นำหลักการกระจายอำนาจการปกครองมาใช้เป็นหลักสำคัญ ในปัจจุบันได้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลตำบล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีถือว่าเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในการปกครองตน ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักสำคัญของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การจัดให้มีการเลือกตั้งเพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเองมีองค์กรสภาท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ในการบริหารและความรับผิดชอบตามที่ มีหน้าที่ กำหนดให้มีสถานิติบุคคลเพื่อผลสมบูรณ์ในการดำเนินการการก่อนนิติสัมพันธ์หรือการดำเนินการ มีรายได้ มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ และมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง โดยมีองค์กรที่คอยกำกับดูแลในระดับนโยบายทั่วไปภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายระเบียบ คำสั่งของรัฐบาลกลางตามระบบทฤษฎีการกระจายอำนาจ (โกวิท พวงงาม. 2546 : 230-239)

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ ในด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล และแผนยุทธศาสตร์ หรือการดำเนินการภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าเป็นกระบวนการบริหารการปกครองของรัฐที่ได้กระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบการบริหาร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมี

องค์กรเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งที่ประสบปัญหาการดำเนินงาน การจัดการและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นปัญหาที่เกิดจากการกระจายอำนาจ ประกอบกับกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง และการสั่งการของส่วนกลางที่กำหนดกระบวนการดำเนินงานเป็นรูปแบบ จึงก่อให้เกิดปัญหาทั้งภายนอกและภายในหน่วยงานของตนเอง อันเป็นภาพลักษณ์ที่บ่งบอกให้ประชาชนทราบว่ากระบวนการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ในการบริหารงานของท้องถิ่นจะเป็นการกระจายอำนาจตามแนวทางนโยบายแห่งรัฐ ซึ่งจะถูกควบคุมโดยกลไกของรัฐจากกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ขาดการประสานงานกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กลายเป็นปัญหาอุปสรรคที่ต้องศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขอันจะนำไปสู่ระบบการกระจายอำนาจการปกครองไปยังท้องถิ่นอย่างแท้จริง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2552 : ออนไลน์)

องค์การบริหารส่วนตำบลนาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้รับมอบหมายการกระจายอำนาจตามอาณาเขต โดยจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่นเพื่อให้บริการประชาชนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และการบริการทั่วไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฎภายใต้กระบวนการบริหารของข้าราชการฝ่ายการเมือง และข้าราชการฝ่ายประจำโดยประชาชนมีส่วนร่วม ดังนั้น การดำเนินงานจึงอยู่ภายใต้การรับรู้ของประชาชน ซึ่งสามารถวัดความสำเร็จได้จากความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฎ แต่การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฎกลับพบว่ายังไม่สามารถให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี (องค์การบริหารส่วนตำบลนาฎ, 2552 : 1) ดังจะเห็นได้จากจำนวนบุคลากรมีจำนวนน้อย ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อุปกรณ์การให้บริการ และงบประมาณยังคงเป็นไปอย่างไม่คล่องตัวมากนัก สาเหตุเนื่องจากว่าเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นใหม่และยังไม่มีความพร้อมด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน และด้านงบประมาณ ประกอบกับการจัดคนเข้าทำงานยังไม่ตรงกับตำแหน่ง อีกทั้งงบประมาณในการ

บริหารจัดการเพื่อจัดให้มีการบริการแก่ประชาชนก็ยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดบริการสาธารณสุขแก่ประชาชน อาจเป็นเพราะว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีบุคลากรมารับภารกิจด้านนี้โดยตรง แต่มีการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจหน้าที่มายังองค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีกรอบอัตราตำแหน่งบุคลากรทางสาธารณสุข ทำให้เกิดปัญหาเรื่องบุคลากรผู้ให้บริการและไม่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการบริหารงานด้านบุคลากรไม่ได้มีการจัดคน จัดตำแหน่ง ให้ตรงกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้

จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นประเด็นที่ทำให้ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องกระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยจะทำการศึกษาถึงกระบวนการบริหารด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ และจะได้นำผลการศึกษาไปปรับใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน และให้เกิดความน่าเชื่อถือในการบริการและสอดคล้องกับภารกิจอำนาจหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ ประชาชนจะให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบการปกครองในรูปแบบของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานหลักสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

## สมมุติฐานการศึกษา

1. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง
2. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง
3. กระบวนการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ ต้องการศึกษาระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระบวนการบริหาร โดยใช้กระบวนการบริหารของ POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Co-coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 79-88)

1.2 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ มาจาก พาราสุรามาน, เซทแฮตัม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 41-50) ซึ่งได้ทำเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer)

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชน

ที่เป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 17 หมู่บ้าน จำนวน 5,500 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู. 2552 : 4-9)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 17 หมู่บ้านจำนวน 373 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด. 2545 ก : 38) การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นชนิดสัดส่วน (Proportional stratified random sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

#### 4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ กระบวนการบริหาร ประกอบด้วย

- 4.1.1 การวางแผน (Planning)
- 4.1.2 การจัดองค์กร (Organizing)
- 4.1.3 การจัดคนเข้าทำงาน (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 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

- 4.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
- 4.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 4.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 4.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 4.2.5 การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer)

## ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาตำบล และแผนยุทธศาสตร์ โดยนำผลการศึกษาไปใช้ในขั้นตอนของการจัดทำข้อบัญญัติประจำปี โดยจัดลำดับความสำคัญของแผนพัฒนาตำบลให้ตรงความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด
2. ทำให้ทราบความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอขงสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นรูปธรรม
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหาร กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอขงสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน และให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
4. ได้ข้อสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาในองค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอขงสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

## นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการบริหาร หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานที่มีคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภอขงสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยดำเนินการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องกันไปตามระดับ ประกอบด้วยกระบวนการบริหาร POSDCoRB ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดทำนโยบายหลักขององค์กรเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการจัดทำเวทีประชาคมเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาตำบล และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร
2. การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง การจัดหาครุภัณฑ์สำนักงานให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การจัดทำลักษณะ

งาน ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบ การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว และการจัดวางผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากร มีความสอดคล้องกับภาระกิจการปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง กระบวนการรับสมัครคัดเลือกบุคลากรมีการเปิดเผยให้ประชาชนทราบอย่างมีระบบ โปร่งใส การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร การจัดสรรบุคลากรตรงกับความสามารถและความถนัด การรับโอนย้ายบุคลากร โดยคำนึงว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ และการให้บุคลากรได้รับรู้และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การศึกษาปัญหา ความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการอำนวยการ การมอบหมายความรับผิดชอบแก่บุคลากร ตามนโยบายของรัฐและองค์กร การติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ โดยผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการอำนวยการ

5. การประสานงาน (Co-coordinating) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทั่วถึง การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน การพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสามัคคีภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลนาฉู

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การจัดระบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดทำระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรมีความชัดเจน การทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ การแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับและประชาชนทราบเป็นระยะ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีการนำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม การจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง การควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้

เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล การใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นไปอย่างทั่วถึงทั้งตำบล

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับสิ่งนั้น เช่น ความรู้สึกชอบ ความพอใจและยินดี

**ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ** หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก ซึ่งปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้

1. **ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)** หมายถึง งานบริการที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพของการบริการ และมีความสำคัญต่อความรู้สึกของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ การจัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงามเป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ไว้เพื่อแนะนำการใช้บริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ตามบอร์ด มีเอกสารและสิ่งพิมพ์คิดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ มีการจัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรอบริการอย่างเพียงพอ และความรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล

2. **ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง งานบริการที่ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการของอบต. นาฏ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีความคาดหวังและรับรู้จากผู้ให้บริการว่าจะได้รับการบริการด้วยความรู้สึกที่เชื่อใจ มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่า บริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสม่ำเสมอ กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิตได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

3. **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่



จะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของอบต. นาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม อย่างรวดเร็วตามความต้องการของประชาชน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่และยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันท่วงที

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความเชื่อมั่นที่ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของอบต. นาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถในการให้คำอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ประชาชน

5. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง การเอาใจใส่รับฟังปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของอบต. นาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จดจำผู้บริการด้วยการให้บริการด้วยความมีอหิยาศัยไมตรี สุภาพ ให้เกียรติ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนและให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการ ซึ่งความเข้าใจ/รู้จักประชาชนจริง จะเกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการของประชาชน

ประชาชน หมายถึง ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาฎอำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฎ อันประกอบด้วยพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างยกเว้นข้าราชการฝ่ายการเมืองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล การศึกษาครั้งนี้ หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลนาฎ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม