

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวดที่ 5 ว่าด้วย
แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 76 กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของ
ประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมืองรวมทั้งการตรวจสอบการใช้
อำนาจรัฐทุกระดับและมาตรา 79 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ
สงวนบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ
อย่างสมดุล รวมทั้งมีส่วนร่วมในการส่งเสริม บำรุงรักษา และคุ้มครองคุณภาพสิ่งแวดล้อม
ตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืนตลอดจนควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษที่มีผลต่อสุขภาพ อนามัย
สวัสดิภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
2542 : 17-18)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) เป็นแผนที่ได้
อัญเชิญแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระ
เจ้าอยู่หัวมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศ โดยยึดหลักทางสายกลาง
เพื่อให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤติสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง และนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล
มีคุณภาพ และยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และสถานการณ์เปลี่ยนแปลงต่างๆ แผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 โดย
ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มุ่งเน้นการพัฒนาแบบองค์รวม และให้ความสำคัญกับ
การพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านการพัฒนาคน สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
การสร้างระบบการบริหารจัดการภายในที่ดี ให้เกิดขึ้นในทุกระดับอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาที่
ยั่งยืนที่มี “คน” เป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง (กรมการพัฒนาชุมชน. 2545 : 1)

นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างแหล่งเงินทุน
หมุนเวียนในหมู่บ้าน และชุมชนเมือง สำหรับการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้าง
รายได้ เพื่อให้มีรายได้เพิ่ม การลดรายจ่าย การบรรเทาเหตุฉุกเฉิน ส่งเสริมการพัฒนาใน
หมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถในการจัดการระบบ และการบริหารเงินทุนของ
ตนเอง เสริมสร้างการเรียนรู้การพึ่งพาตนเอง ของคนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง ให้คนใน

ชุมชนมีความเสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วม เห็นอกเห็นใจกัน สร้างความสามัคคี และส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อสร้างความเข้มแข็งทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมของหมู่บ้านและชุมชนเมืองซึ่งเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานรากของประเทศ (กองทุนหมู่บ้านนาโพธิ์. 2553 : 2)

การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จะมีความแตกต่างจากโครงการอื่นๆ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนฯ จำนวน 9-15 คน ซึ่งมาจากการคัดเลือกกันเองโดยสมาชิก จากบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความรับผิดชอบที่จะบริหารจัดการกองทุน ส่วนข้าราชการจะทำหน้าที่คอยสนับสนุนการดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงานเท่านั้น หัวใจสำคัญของการดำเนินงาน คือคณะกรรมการกองทุน จะต้องมีความบทบาทในการบริหารจัดการ ช่วยกันดูแลรักษาเงินกองทุนให้เกิดประโยชน์ ไม่ให้ใครนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง หากคณะกรรมการ ไม่เข้าร่วมบริหารจัดการเงินกองทุน ย่อมเกิดการทุจริตและสูญหายได้ ซึ่งการที่จะบริหารกองทุนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากพิจารณาในแง่ของโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุนถือว่าการเปิดโอกาสให้หมู่บ้านและชุมชน ได้ใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อหมู่บ้านหรือชุมชนของตนเองในการปฏิบัติงานตามบทบาทของคณะกรรมการกองทุนเป็นสิ่งที่ดีและประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติในระดับหนึ่ง (ไกรสอนมนตรี. 2551 : 2)

กองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อเป็นการเสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในด้านการเรียนรู้ การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่ม และการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรัฐบาลจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองกองทุนละ 1 ล้านบาท พร้อมเสริมสร้างและพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถในการจัดระบบบริหารจัดการเงินกองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองกันเอง ดังนั้นการดำเนินงานอยู่ภายใต้การรับรู้ของประชาชน การดำเนินงานของกองทุนสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารจัดการที่ดี สามารถให้บริการตอบสนองแก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐและเป็นประชาชนในหมู่บ้านนาโพธิ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาระบบการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการศึกษา

1. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
3. ระบบการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ระบบการบริหาร โดยใช้ระบบการบริหารโปสตกอร์ป POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน

(Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Co-coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) โดยประยุกต์มาจากทฤษฎีพัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 78-79)

1.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการมาจาก พาราสุรามาน, เซทแฮลล์ 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 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 156 คน (กองทุนหมู่บ้านนาโพธิ์. 2553 : 2)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 112 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 38)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาในเขตพื้นที่ บ้านนาโพธิ์ หมู่ที่ 1 ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

4. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

4.1 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 (Co-coordinating)

4.1.6 การรายงาน (Reporting)

4.1.7 การงบประมาณ (Budgeting)

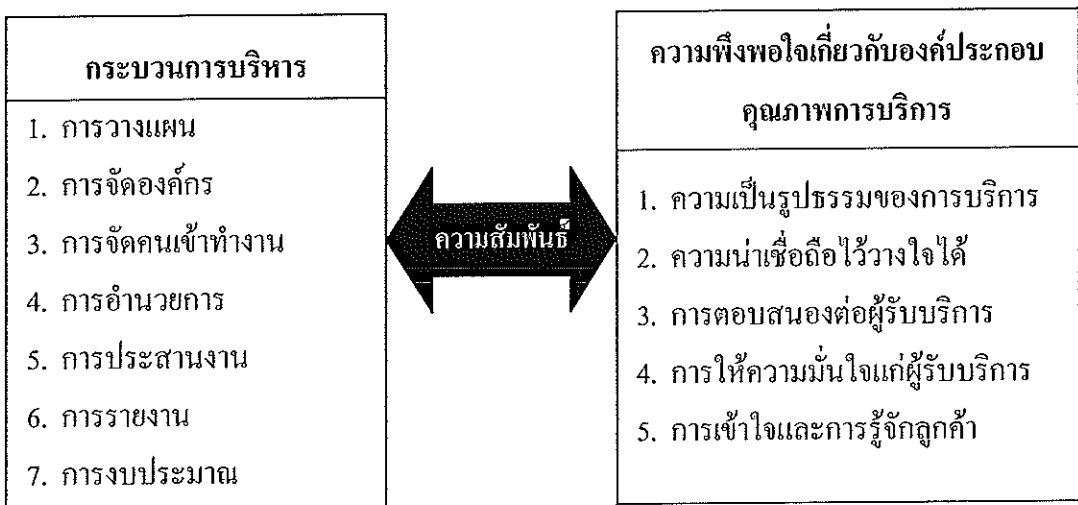
4.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

- 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)

กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังแผนภูมิที่ 2 โดยการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยต่อการสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1. ศึกษาการดำเนินงาน โดยใช้กระบวนการบริหารของ โปสคคอร์บ POSDCoRB โดยประยุกต์มาจากวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 79-88) ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนาจการ การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณ
2. ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการมาจากพาราสุรามาน เซทแฮตัม และแบร์รี่ (Parasuramam, Zeithaml and Berry. 1985 : 41-50) ซึ่งได้ทำเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการบริหาร หมายถึง ขั้นตอนการบริหารงานที่มีคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องกันไปตามระดับ ประกอบด้วยกระบวนการบริหาร โปสคคอร์บ (POSDCoRB) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การจัดทำนโยบายหลักขององค์กรเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการจัดทำเวทีประชาคม เพื่อจัดทำแผนพัฒนากองทุนหมู่บ้าน และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร

2. การจัดการองค์กร (Organizing) หมายถึง การจัดหาครุภัณฑ์สำนักงานให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การจัดทำลักษณะงาน ระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบ การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความคล่องตัว และการจัดวางผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

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

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง กิจกรรมทางการจัดการ โดยผู้นำหรือผู้บริหารเป็นผู้สั่งการหรือมอบหมายให้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ทำงานตามที่ได้ตรงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การประสานงาน (Co-coordinating) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารข้อมูลภายในเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทั่วถึง การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการมีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน การพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลทุกระดับเพื่อความสามัคคีภายในกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การนำเสนอข้อมูลด้านการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดระบบควบคุมติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงาน การให้บริการของบุคลากรมีความชัดเจน การทบทวนการเลือกปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอ การแสดงผลงานของผู้บริหารให้บุคลากรทุกระดับและประชาชนทราบเป็นระยะ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีการนำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การชี้แจงแผนการงบประมาณขององค์กรต่อบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติตาม การจัดทำระบบบัญชีเพื่อติดตามและควบคุมงบประมาณขององค์กรอย่างถูกต้อง การควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณของผู้บริหารให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงิน การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดทำงบประมาณของกองทุนหมู่บ้าน การใช้งบประมาณเพื่อพัฒนากองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับสิ่งนั้น เช่น ความรู้สึกชอบ ความพอใจและยินดี

ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบและยินดีเมื่อได้รับผลตอบแทนของความต้องการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวัง ดังนี้

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

2. **ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง งานบริการที่ประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังและรับรู้จากผู้ให้บริการว่าจะได้รับการบริการด้วยความรู้สึกที่เชื่อถือ มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการ

ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่า บริการที่ได้รับถูกต้องครบตามจำนวนเงิน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสม่ำเสมอ กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การให้บริการไว้ชัดเจน มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านคุณภาพชีวิตได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนหมู่บ้านอย่างรวดเร็วตามความต้องการของประชาชน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่ และยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันท่วงที

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความเชื่อมั่นที่ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถในการให้คำอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ประชาชน

5. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง การเอาใจใส่รับฟังปัญหา ความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน จัดจำผู้ให้บริการด้วยการให้บริการด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ ให้เกียรติ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนและให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการซึ่งความเข้าใจ/รู้จักประชาชนจริง จะเกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการของประชาชน

ประชาชน หมายถึง สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

กองทุนหมู่บ้าน หมายถึง องค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อสร้างแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์การศึกษา

ผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้

1. ทำให้ทราบกระบวนการบริหารของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อพัฒนากองทุนหมู่บ้าน โดยนำผลการศึกษาไปใช้ในขั้นตอนของการจัดทำข้อบัญญัติประจำปี โดยจัดลำดับความสำคัญของแผนพัฒนากองทุนหมู่บ้านให้ตรงความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด
2. ทำให้ทราบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นรูปธรรม
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ให้สามารถสนองความพึงพอใจของประชาชนและเกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
3. ได้ข้อสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน บ้านนาโพธิ์ ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY