

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 การบริหารราชการแผ่นดินเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ ในการจัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจน เหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนา เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงการพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อม ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น การพัฒนาระบบงาน การพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ พัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงาน เพื่อให้บริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และส่งเสริมหน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางปฏิบัติราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านการให้บริการ ด้านกฎหมาย ในการส่งเสริมให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ พัฒนาหน่วยงานราชการและองค์กร ของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ และการอำนวยความสะดวก อย่างถูกต้อง เป็นธรรม รวดเร็ว และทั่วถึง (ธีระพล อรุณะกสิกร, 2550 : 22-29)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ ที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ซึ่งแต่เดิมมีสภาพเป็นสภาตำบล ที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นค่อนข้างจำกัด ประกอบกับมีจุดอ่อนที่ไม่มีงบประมาณ และบุคลากรเป็นของตนเอง ทำให้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในตำบลเป็นไปด้วยความล่าช้า คือประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อการเติบโตของชุมชนในเขตเมือง ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายในการที่จะกระจายอำนาจการปกครอง ไปสู่ท้องถิ่นในระดับพื้นฐาน คือตำบล เพื่อเป็นการสร้างรากฐานระดับตำบล และปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานในระดับตำบล ให้เกิดความคล่องตัว รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีทรัพยากร

ในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณหรือบุคลากรเป็นของตนเอง พอเพียงที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่น ได้อย่างทั่วถึง จึง ได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นทั่วประเทศ โดยเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีลักษณะเป็นอิสระในการบริหารงาน และมีความเป็นนิติบุคคล โดยรัฐบาล ได้กระจายอำนาจในการกำหนดนโยบาย และตัดสินใจในการบริหารงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล การกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการพัฒนาตำบล การให้อำนาจอิสระในการจัดทำงบประมาณ มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะเห็น ได้ว่ามาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 (2546 : 13-21) และเป็นการฝึกหัดให้ประชาชนได้เรียนรู้วิธีการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการปกครอง รวมทั้งจะทำให้การแก้ปัญหาและความต้องการของประชาชนนั้นตรงตามเป้าหมายมากที่สุด โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารงาน คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ชนิด สุวรรณเมนะ, 2548 : 203-213)

บทบาทอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในมาตรา 66,67 และ 68 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีภารกิจครอบคลุมการพัฒนาท้องถิ่นหลายประการ ได้แก่ การพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล คุ้มครอง ดูแล รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริการสาธารณสุข โภค สาธารณูปการต่าง ๆ การส่งเสริมหรือฝึกอาชีพ ส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว จัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม จัดการที่อยู่อาศัยและจัดการชุมชนแออัด สถานที่พักผ่อน ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค การมีส่วนร่วมและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรักษาความสะอาด กำจัด สิ่งปฏิกูล ขยะของเสีย น้ำเสีย การสาธารณสุข การจัดการ บำรุงรักษาและประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การป้องกันสาธารณภัย การผังเมือง การรักษาความปลอดภัยและอื่น ๆ จึงมีภารกิจมากมายที่ต้องดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งในด้านงบประมาณ กำลังคนรวมถึงองค์ความรู้ที่จะไปจัดการกับปัญหาของท้องถิ่น แต่ถึงอย่างไรก็ตาม เมื่อบทบาทหน้าที่ได้กำหนดไว้ให้แล้ว ก็ต้องดำเนินการให้ได้ความมุ่งหมาย วิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล ภายใต้กรอบความคิดที่มีตั้งแต่เดิมของชุมชน คือ การเพิ่มอัตรากำลังคนเข้าไปในองค์กรภายใต้ระบบ ถึงแม้ว่ามีพูดถึงการปฏิรูประชากรให้เล็กกะทัดรัด ทันทสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพมตั้งนานแล้ว แต่สุดท้ายก็ยังคงมาลงที่กรอบความคิดเดิมอยู่ดี นอกจากนี้ สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตำบลรวมทั้งกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสามารถจัดสรรทรัพยากรผลประโยชน์ ให้สนองตอบความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายให้องค์การบริหารส่วนตำบลยึดหลักการ มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา โดยให้ประชาชนเป็นผู้รับรู้ผลประโยชน์ ส่วนในด้านการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาคมหมู่บ้านและตำบลเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อให้ทิศทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน สามารถพึ่งพาตนเองได้ กล่าวโดยสรุป การสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นจะเกิดได้ จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นด้วยประชาชนในชุมชน จะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์จากการบริหารเพื่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาชุมชนร่วมกันอย่างเป็นทางการ (ศรุดา สมพอง, 2552 : 11 – 12)

จากบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีบทบาทหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง และเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพซึ่งในการจัดโครงสร้างในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานส่วนตำบลที่มีฐานะเป็นข้าราชการประจำ มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ เพื่อจัดทำกรบริการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน จึงกล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ และต้องทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

อย่างไรก็ตามการดำเนินการภาครัฐต่าง ๆ จำเป็นต้องดึงความร่วมมือจากประชาชน เช่น การมีส่วนร่วม รับรู้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบและร่วมตรวจสอบ ดังนั้นถ้าหากประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ของท้องถิ่นแล้วจะทำให้การบริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงเจตคติของประชาชนต่อการดำเนินงานของกิจการภาครัฐ

ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านการให้บริการ จะรวมตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่น ในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการ ถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และต่อหน่วยงานด้วย ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด ได้ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ แต่พบว่ามีสิ่งที่ยังมีที่ประชาชนยังมิได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และจะทำให้เกิดความเสียหายคือประชาชน ไม่ได้รับบริการอย่างที่ควรจะเป็น

จากการสรุปแผนการปฏิบัติงานประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ อำเภอนครสวรรค์ จังหวัดมุกดาหาร ปรากฏว่า การให้บริการด้านต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ดังนั้น จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงแนวทางพัฒนา การให้บริการต่อการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา อายุ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร

## สมมติฐานการวิจัย

1. เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับปานกลาง
2. เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามระดับการศึกษา อายุ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีความแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเจตคติของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร การวิจัยครั้งนี้ มีเนื้อหาตามกรอบแนวคิด (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมุกดาหาร, 2552) คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย และมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย

อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวนทั้งสิ้น 6,044 คน (สำนักงานบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเมืองคำสร้อย, 2555 พฤศจิกายน : 1-4)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอเมืองคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 376 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973 : 727) สำหรับ คำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยจำแนก เป็นดังนี้

3.1.1 ระดับการศึกษา จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับประถมศึกษาและ สูงกว่าประถมศึกษา

3.1.2 อายุ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุ 18 – 30 ปี อายุ 31 – 45 ปี และ อายุ 46 ปี ขึ้นไป

3.1.3 หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ จำแนกออกเป็น หมู่ที่ 4 บ้านดำนมน หมู่ที่ 6 บ้านเดช จ้างค์ หมู่ที่ 7 บ้านคำกั้ง หมู่ที่ 8 บ้านโนนเกษม หมู่ที่ 9 บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 10 บ้านภูแฝงม้า หมู่ที่ 11 บ้านสุขสำราญ หมู่ที่ 13 บ้านคำแสนสุข และหมู่ที่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี

3.2 ตัวแปรตาม คือ เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอเมืองคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ตามกรอบแนวคิด (สำนักงาน ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมุกดาหาร, 2552) คือ

3.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาของการศึกษา ระหว่าง เดือน สิงหาคม ถึง เดือน ตุลาคม

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องในความหมายของศัพท์ที่ใช้ในการทำวิจัยจึงใช้คำนิยามศัพท์ ดังนี้

1. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
2. องค์กรบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
3. เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ในเรื่องนี้เป็นเจตคติของประชาชน ผู้มารับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
4. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการ 3 ด้าน ได้แก่
  - 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งรวมถึงการจัดให้มีขึ้น และการจัดหาขั้นตอนในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ประชาชนควรจะได้รับ
  - 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
  - 4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ ที่เอื้ออำนวยต่อการรับบริการในด้านต่าง ๆ เช่น ที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ได้ทราบแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ขององค์กรบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร และได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล นิคมคำสร้อย อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร