



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
แม่ใจ อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

นางดิศพล ขันเตจาวณิชย์

ฉบับพิมพ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
แม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

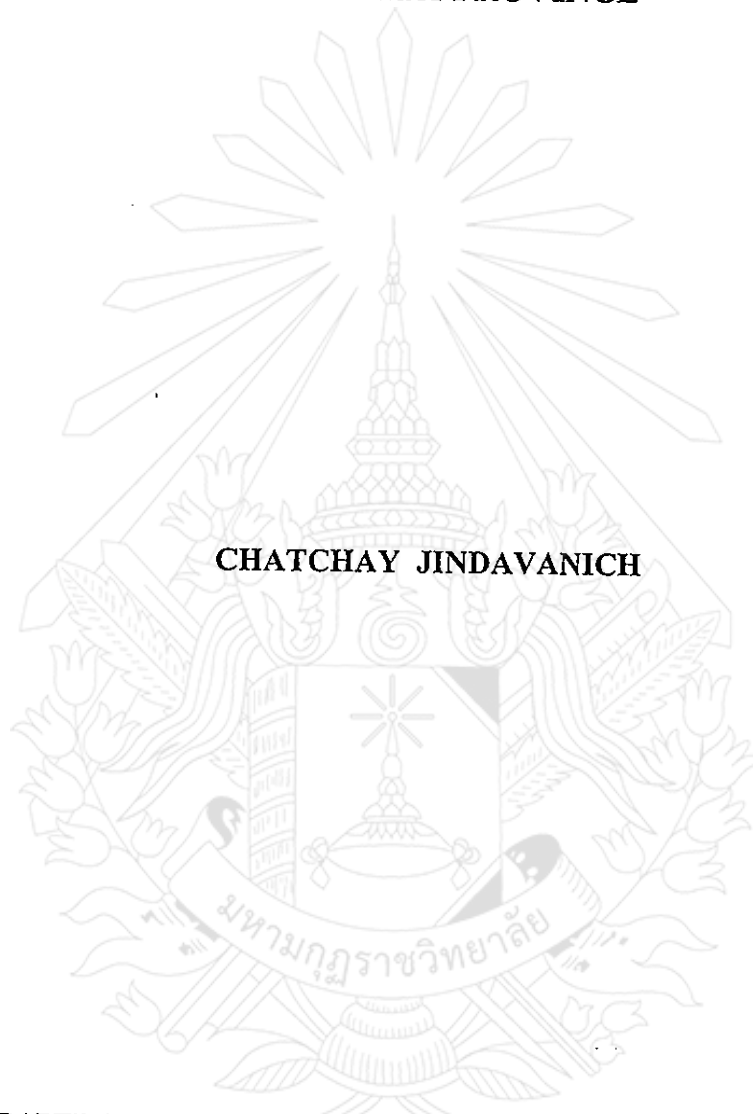
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 147460

**PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF MAELA  
TAMBON ADMINISTRATION ORGANIZATION,  
NAKHON LUANG DISTRICT,  
AYUTTHAYA PROVINCE**



**CHATCHAY JINDAVANICH**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
DEPARTMENT OF GOVERNMENT  
GRADUATE SCHOOL  
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY**

**B.E. 2552 [2009]**

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ชื่อนักศึกษา : ชาติชาย จินดาวณิชย์  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร.สำราญ โคตรสมบัติ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....  
พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ (ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ (ดร.))

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ (ดร.)

ประธานกรรมการ

(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์ (ดร.))

.....  
ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา)

.....  
ดร.สำราญ โคตรสมบัติ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร. สำราญ โคตรสมบัติ)

.....  
ดร.สุกิจ ชัยมุสิก

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)

.....  
ดร.บุญร่วม คำเมืองแสน

กรรมการ

(ดร.บุญร่วม คำเมืองแสน)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's satisfaction in services of Mala Administration Organization,  
Nakhon Luang District, Ayutthaya Province

Student's Name : Chatchai Jindawanich

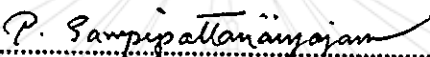
Department : Government

Advisor : Dr.Amnuay Pinphila


Co-Advisor : Dr.Samran Cotsombat


---

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial  
Fulfillment of the Requirements for Master's Degree.

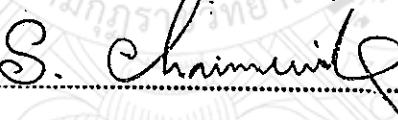
  
..... Dean of Graduate School  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajan, Dr.)


Thematic Committee

  
..... Chairman  
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajan, Dr.)

  
..... Advisor  
(Dr.Amnuay Pinphila)

  
..... Co-Advisor  
(Dr. Samran Cotsombat)

  
..... Member  
(Asst. Prof.(Emeritus) Dr.Sukit Chaimusik)

  
..... Member  
(Dr.Boonraum Khammuamsaen)

Copyright of Graduate School, Mahamakut Buddhist University

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา	: ชาติชาย จินดาวงษ์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. อำนวย ปิ่นพิลา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร. สำราญ โครตรสมบัติ
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๒

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน ๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน ๒๗๔ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่า t (t-test) และ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

#### ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

๒. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา

และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกัน

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การให้บริการที่ล่าช้า และไม่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการ เช่น การให้บริการนอกเวลาราชการ และไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ยังยุ่งยาก ต้องติดต่อหลายหน่วยงานและใช้เวลานาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารสถานที่และอื่น ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น



**Thematic Title** : **People's satisfaction towards the services of Maela Administration Organization, Nakhon Luang district, Ayutthaya Province**

**Student's Name** : **Chatchay Jindawanich**

**Department** : **Government**

**Advisor** : **Dr. Amnuay Pinphila**

**Co-Advisor** : **Dr. Samran Cotsombat**

**Academic Year** : **B.E. 2552 (2009)**

---

### ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows : 1) to study people's satisfaction towards the services of Maela tambon administration organization, Nakhon Luang district, Ayutthaya province 2) to compare people's satisfaction towards the services of Maela tambon administration organization, Nakhon Luang district, Ayutthaya province classified with different sex, age, education, occupation and income 3) to study suggestions concerning with problems and solutions of Maela tambon administration organization, Nakhon Luang district, Ayutthaya province. This is the quantitative research. The samples of this thematic paper were people who lived in responsible area of Maela tambon administration Nakhon Luang district, Ayutthaya province as the numbers of 274 persons, the instrument for collecting data were questionnaires, data analysis by instant computer program, statistics were used in research : frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA

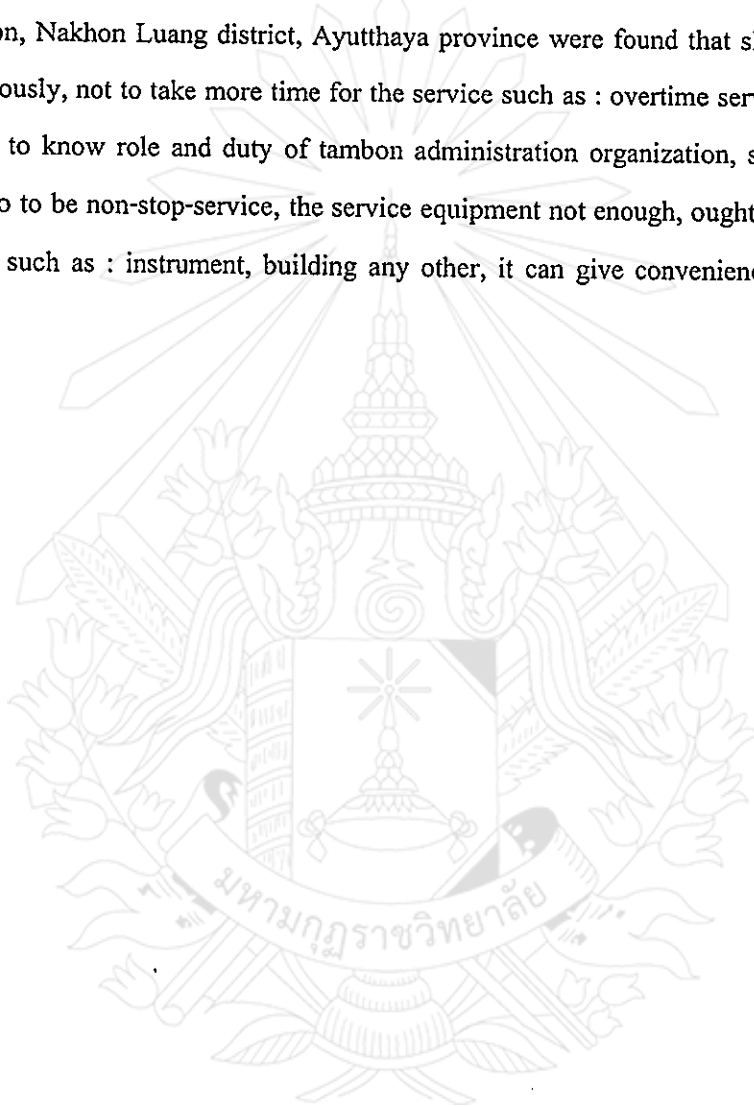
**The results of research were found as follows :**

1. People's satisfaction towards the services of Maela tambon administration organization, Nakhon Luang district, Ayutthaya province. Most of people in a group were female, age 26-35 years, level of education at secondary, company worker, income per month 5,001-10,000 baht, people are satisfied the services of Maela tambon administration organization, Nakhon Luang district, Ayutthaya province, in the whole view at the maximum average, when examined in each aspect, were found that services, process, step, were at the maximum, accommodating aspect was at maximum average.



2. Comparison of people's satisfaction towards the services of Macla tambon administration organization, Nakhon Luang district, Ayutthaya province, was found that people with different sex, age, education and income, having no different satisfaction, but people have different occupation, different satisfaction to the services as well.

3. Problems and suggestions of a way to support the services of Maela tambon administration organization, Nakhon Luang district, Ayutthaya province were found that slowly service, not to do continuously, not to take more time for the service such as : overtime service; not to publicize for people to know role and duty of tambon administration organization, step of service to be difficult, no to be non-stop-service, the service equipment not enough, ought to provide for some equipment such as : instrument, building any other, it can give convenience to people's faster survives.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งได้ให้แหล่งความรู้ ให้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ในการศึกษา ค้นคว้า ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเหล่านี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณในความกรุณาช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร. สำราญ โคตรสมบัติ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และคณาจารย์ทุกท่าน เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์มาโดยตลอด

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ สำนักงานของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ทุกท่าน ที่ได้ช่วยอนุเคราะห์ประสานงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยความมีมิตรไมตรีที่ดียิ่ง

ขอขอบคุณนายดิเรก สำราญ ท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และผู้ตอบแบบสอบถามทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอตอบแทนคุณ บิดา มารดา ซึ่งเป็นครูคนแรกของชีวิต ครอบครัวจินดาวณีย์ และเพื่อนที่ดีทุกท่าน ที่ได้ให้การดูแล สนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง และเป็นกำลังใจในการเรียนและการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จการศึกษาอย่างสมบูรณ์

ชาติชาย จินดาวณีย์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย	๒
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
<b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	๖
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖
๒.๒ แนวคิดหลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ	๗
๒.๓ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๑
๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๐
๒.๕ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้การวิจัย	๒๕
<b>บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย</b>	๒๖
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๖
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๒๗

	ช
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๒๗
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๒๘
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๙
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๐
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๐
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>๓๒</b>
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๓
๔.๒ ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓๓
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓๔
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๓๗
ตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๔๑
ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๗๗
<b>บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>๗๙</b>
๕.๑ สรุปผล	๘๐
๕.๒ อภิปรายผล	๘๑
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๘๔
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๘๔
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๘๕
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๘๖</b>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ  
เครื่องมือวิจัย

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ง แบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย



๗

๘๘

๘๙

๙๑

๙๕

๙๗

๑๐๒

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๔.๑	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๓๔
ตารางที่ ๔.๒	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๓๔
ตารางที่ ๔.๓	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๓๕
ตารางที่ ๔.๔	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	๓๕
ตารางที่ ๔.๕	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	๓๖
ตารางที่ ๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม และรายด้าน	๓๗
ตารางที่ ๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๘
ตารางที่ ๔.๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓๙
ตารางที่ ๔.๙	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๐
ตารางที่ ๔.๑๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามเพศ	๔๑
ตารางที่ ๔.๑๑	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามเพศ	๔๑

ตารางที่ ๔.๑๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	๔๒
ตารางที่ ๔.๑๓	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	๔๒
ตารางที่ ๔.๑๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	๔๓
ตารางที่ ๔.๑๕	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	๔๓
ตารางที่ ๔.๑๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	๔๔
ตารางที่ ๔.๑๗	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	๔๔
ตารางที่ ๔.๑๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอายุ	๔๕
ตารางที่ ๔.๑๙	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอายุ	๔๕
ตารางที่ ๔.๒๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	๔๖

ตารางที่ ๔.๒๑	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	๔๗
ตารางที่ ๔.๒๒	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๔๘
ตารางที่ ๔.๒๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	๔๕
ตารางที่ ๔.๒๔	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	๔๕
ตารางที่ ๔.๒๕	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตาม วิธีการของ Fisher's LSD	๕๐
ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	๕๐
ตารางที่ ๔.๒๗	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	๕๑
ตารางที่ ๔.๒๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามการศึกษา	๕๒
ตารางที่ ๔.๒๙	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามการศึกษา	๕๓



ตารางที่ ๔.๓๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	๕๓
ตารางที่ ๔.๓๑	แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	๕๔
ตารางที่ ๔.๓๒	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	๕๕
ตารางที่ ๔.๓๓	แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	๕๖
ตารางที่ ๔.๓๔	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามการศึกษา	๕๗
ตารางที่ ๔.๓๕	แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามการศึกษา	๕๘
ตารางที่ ๔.๓๖	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามการศึกษา เป็นรายกลุ่ม ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๕๘
ตารางที่ ๔.๓๗	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	๕๙
ตารางที่ ๔.๓๘	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	๖๐

ตารางที่ ๔.๓๕	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวมจำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๑
ตารางที่ ๔.๔๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	๖๒
ตารางที่ ๔.๔๑	แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	๖๓
ตารางที่ ๔.๔๒	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๔
ตารางที่ ๔.๔๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	๖๕
ตารางที่ ๔.๔๔	แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	๖๖
ตารางที่ ๔.๔๕	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๖๗
ตารางที่ ๔.๔๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ	๖๘
ตารางที่ ๔.๔๗	แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ	๖๙

ตารางที่ ๔.๔๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามรายได้	๗๐
ตารางที่ ๔.๔๙	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม	๗๐
ตารางที่ ๔.๕๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้	๗๑
ตารางที่ ๔.๕๑	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้	๗๑
ตารางที่ ๔.๕๒	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๗๒
ตารางที่ ๔.๕๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	๗๓
ตารางที่ ๔.๕๔	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	๗๔
ตารางที่ ๔.๕๕	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Fisher's LSD	๗๕
ตารางที่ ๔.๕๖	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้	๗๖

ตารางที่ ๔.๕๖	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้	๗๖
ตารางที่ ๔.๕๗	แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๗๗
ตารางที่ ๔.๕๘	แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๗๗
ตารางที่ ๔.๖๐	แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๗



## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุดซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามกฎหมาย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญต่อชุมชนในลักษณะที่เป็นองค์กรพื้นฐานของท้องถิ่นและเป็นกลไกที่สำคัญต่อการพัฒนาระดับตำบลทั้งในทางทฤษฎี และในทางปฏิบัติ ในทางทฤษฎีมีความเชื่อว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวโน้มว่าจะมีศักยภาพสูงในการพัฒนาชนบท เป็นองค์กรที่มีพลังของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและทรัพยากรต่าง ๆ ในชนบท จึงน่าจะตอบสนองความต้องการที่แท้จริงรวมทั้งการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในชุมชน<sup>๑</sup> ตามแนวคิดเรื่องอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตน ถือได้ว่าเป็นเหตุผลพื้นฐานในการสนับสนุนการดำรงอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในหลักสากลหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศจะกำหนด โดยอาจจำแนกได้เป็น ๒ ลักษณะประกอบด้วย ๑) การกำหนดขอบเขตให้มีลักษณะแน่นอนตายตัวว่า จะมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Delegation of Power) สามารถดำเนินการ ในหน้าที่ใดบ้างภายใต้หลัก Ultra Vires และ ๒) การกำหนดเฉพาะภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มีอำนาจในการดำเนินการ โดยนอกจากที่ได้ระบบไว้แล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระเต็มที่ในการบริหารจัดการ

ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ๑. ส่วนการคลัง ๒. ส่วนโยธา ๓. สำนักปลัด ที่จะต้องมาติดต่อโดยใช้บริการและอำนวยความสะดวกประชาชนตามหน้าที่รับผิดชอบ ภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ปัจจุบัน ได้ขยายตัวออกอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง เนื่องจากจำนวนประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนประชาชนที่

---

<sup>๑</sup>วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๑๔.

เพิ่มขึ้น เป็นเหตุให้การบริการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้มาติดต่อด้วยคุณภาพลงไปทุกทีไม่อาจรักษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่บริการประชาชนไว้ได้อย่างเต็มที่ ทั้งทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจากภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นนี้เอง ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาจะต้องปรับตัวโดยที่สามารถเอาชนะภารกิจที่มากมายเช่นนี้ได้ โดยสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ ข่อมเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นประสิทธิภาพ และเป็นการประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาที่ดียิ่ง

ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ซึ่งจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้พบปัญหา ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ก็ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเน้นศึกษาปัญหาดังกล่าวข้างต้น ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อหน่วยงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน

๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## ๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

๑.๓.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

๑.๓.๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

#### ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

##### ๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน ๓,๖๒๕ คน

##### ๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ๓ ด้าน ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ ๒. ด้านขบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ ในเขตพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนคร หลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน ๑๖ หมู่บ้าน

#### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๕.๒ ทำให้ทราบการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๕.๔ ทำให้ผู้ที่สนใจทั่วไปสามารถนำผลการวิจัยไปทำการศึกษาต่อได้

## ๑.๖ ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านดีของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการในการให้บริการ ตลอดจนเมื่อได้รับผลตามมุ่งหมายของการมาติดต่อรับบริการ

การบริการ หมายถึง การตอบสนองขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ให้กับประชาชน ในสิ่งที่ประชาชนต้องการซึ่งผลของการตอบสนองดังกล่าวจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับการตอบสนองนั้น

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา หมายถึง การให้บริการในงานด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา พร้อมทั้ง ให้คำแนะนำและอธิบาย ข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุขพออนโยนกับผู้มาใช้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในงานวิจัยนี้มี ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกฝ่าย พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ พร้อมทั้ง ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างมีระบบ ในการให้บริการประชาชน โดยมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย ในส่วนขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการ ผู้เข้ารับ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีการจัดผังการ ให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยงานราชการท้องถิ่น ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลตาม กฎหมายซึ่งจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖



เพศ หมายถึง เพศชาย เพศหญิงที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งชายและหญิง ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ช่วง คือ ๑) ต่ำกว่า ๒๕ ปี ๒) ๒๖ - ๓๕ ปี ๓) ๓๖-๔๕ และ ๔) ๔๖ ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษา ๓) อนุปริญญา ๔) ปริญญาตรี และ ๕) สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ที่มีมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ซึ่งแบ่งออกเป็น ๗ อาชีพ คือ ๑) ธุรกิจส่วนตัว ๒) พนักงานบริษัท ๓) ข้าราชการ ๔) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ๕) เกษตรกร ๖) รับจ้างทั่วไป และ ๗) นักเรียน/นักศึกษา

รายได้ หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน หรือเงินสวัสดิการอื่น ๆ รวมทั้งรายได้จากการประกอบอาชีพส่วนตัวพิเศษ ของผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ช่วง คือ ๑) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒) ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๓) ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท และ ๔) ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป



## บทที่ ๒

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการศึกษาดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดหลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ

๒.๓ สภาพพื้นที่ศึกษา

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### ๒.๑ แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พิน คงพุด ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจในจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”

วัลลภา ชายหาด ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับบริการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

---

\*พิน คงพุด, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, ๒๕๒๘, หน้า ๒๑.

#### ๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า<sup>๒</sup>

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”<sup>๓</sup>

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “หมายถึงภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”<sup>๔</sup>

ดิเรก ปลั่งดี ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและพบว่าเกิดจากปัจจัย ๒ ประการคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) สถานภาพทางสังคม (Status) เงินเดือน (Salary)<sup>๕</sup>

<sup>๒</sup>วัลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านความสะอาดกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๒, หน้า ๖๕.

<sup>๓</sup>อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๑-๑๒.

<sup>๔</sup>จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในกรุงเทพมหานคร, (นันทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๗), หน้า ๑๘.

<sup>๕</sup>ดิเรก ปลั่งดี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครปฐม”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๐, หน้า ๕.

มรกด ชินประหัยฐ ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการบริการว่า “เป็นความรู้สึก และทัศนคติที่เกิดจากการทำงานของหน่วยงานที่ตนใช้บริการอยู่ รวมถึงความคาดหวังของประชาชนในการที่จะรับบริการจากหน่วยงานที่ตนไปใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการของตน หากความคาดหวังของประชาชนมีความสอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับตามความเป็นจริงมาก ประชาชนก็จะมีความพึงพอใจสูงในทางตรงกันข้าม หากความคาดหวังของประชาชนไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังระดับความพึงพอใจจะต่ำ และความไม่พึงพอใจจะรุนแรงขึ้นตามระดับของความแตกต่างในการได้รับหรือการใช้บริการจากหน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มบุคคลต่อการให้บริการว่าเป็นไปตามคาดหวังและมีความพึงพอใจหรือไม่ เท่ากับว่ากรอบแนวคิดได้ทำให้เราเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนถึงการให้บริการของศาลปกครอง และความต้องการของผู้ใช้บริการ”<sup>๖</sup>

สรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือมีความยินดีที่ได้รับการจากหน่วยงานภาครัฐที่ได้จัดให้มีการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

## ๒.๒ แนวคิดหลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery)

เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริการสาธารณะเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัยดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวการให้บริการ โดยสรุปว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลด โอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจจัดถ้าได้รับการบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจัยดังนี้

๑. คุณลักษณะและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

๑.๑ รูปร่างหน้าตามีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

<sup>๖</sup>มรกด ชินประหัยฐ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศาลปกครองเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖, หน้า ๓๖.

๑.๒ เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อปกติ เรียบร้อยไม่ดูหยาบกราดตามแฟชั่น หากเป็นผู้หญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

๑.๓ การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรใช้โลม่น้ำหอมเสียนุ่ง

๒. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ควรจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามที่ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสารผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ นอกจากนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มี ความชอบพอเป็นที่สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้น วัดได้ยากแต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องรับการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอการให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้โดยสรุปได้ว่า

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

๑.๑ ให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย

๑.๔ ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ สามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าให้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน

เกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ การให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

๘.๑ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๕. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๕.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๕.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๕.๓ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด<sup>๑</sup>

สรุป การให้บริการและการบริการสาธารณะที่เป็นที่พอใจ เป็นการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นการบริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพออย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

## ๒.๓ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทอาจจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา

### ๒.๓.๑ โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ถึงฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๒.๓.๑.๑ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

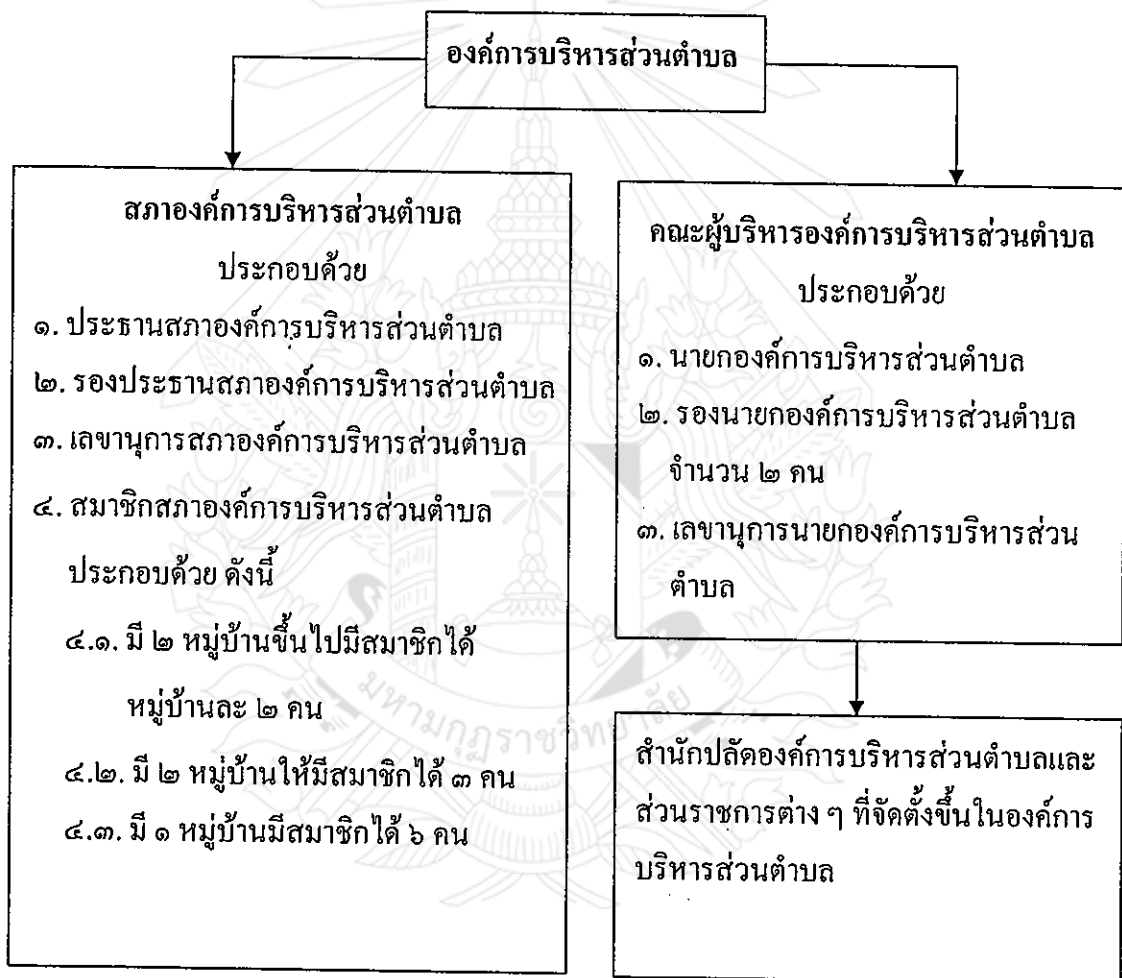
๒.๓.๑.๒ ประธานสภา รองประธานสภา เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๑.๓ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง ต้องมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในพื้นที่ที่ลงสมัครรับเลือกตั้ง ซึ่งมีวาระดำรงตำแหน่งสี่ปี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดให้มี

<sup>๑</sup>ปรีชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร: กราฟิคฟอรัมเมท (ไทยแลนด์)), ๒๕๔๐.

จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้หมู่บ้านละสองคน ในกรณีมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หกคน กรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน

๒.๓.๑.๔ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒ คน และเลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๑ คน มาจากการแต่งตั้งจากนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ตามโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังแผนภูมิ ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ การบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล



## ๒.๓.๒ การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

การประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเข้าร่วมประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง จึงจะถือว่าครบองค์ประชุม โดยการลงมติในเรื่องที่พิจารณาต้องได้รับมติเป็นเอกฉันท์ และต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

๒.๓.๒.๑ นายอำเภอเป็นผู้เรียกประชุมภายในกำหนด ๔๕ วัน นับแต่วันเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๒.๒ การกำหนดสมัยประชุม กำหนดไว้

๒.๓.๒.๓ การประชุมสมัยสามัญกำหนดเปิดประชุมสมัยสามัญอย่างน้อย ๒ ไม่เกิน ๔ สมัย โดยประชุมในเดือนกุมภาพันธ์และเดือนสิงหาคม

๒.๓.๒.๔ การประชุมสมัยวิสามัญนั้น ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง อาจทำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุม

๒.๓.๒.๕ การพิจารณาร่างข้อบัญญัติงบประมาณ แบ่งออกเป็น ๓ วาระ คือ

๒.๓.๒.๕.๑ วาระที่หนึ่ง วาระรับหลักการ

๒.๓.๒.๕.๒ วาระที่สอง วาระปรึกษาเรียงตามลำดับ เฉพาะข้อที่มีการแปรญัตติ

๒.๓.๒.๕.๓ วาระที่สาม วาระลงมติว่าจะให้ความเห็นชอบหรือไม่

๒.๓.๓ อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถสรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๓.๑ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและทำหน้าที่ในการบริหารงานราชการให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และกฎหมายของทางราชการ

๒.๓.๓.๒ สั่ง อนุญาตและอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๓.๓ แต่งตั้งถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๓.๔ วางระเบียบขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นให้ไปด้วยความเรียบร้อย

๒.๓.๓.๕ รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๓.๖ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้บัญญัติไว้ในกฎหมายอื่น ๆ

**๒.๓.๔ อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล**

สรุปอำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๒.๓.๔.๑ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓.๔.๒ พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

๒.๓.๔.๓ ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นตามระเบียบของทางราชการ

**๒.๓.๕ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล**

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยได้บัญญัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องทำ ดังนี้

๒.๓.๕.๑ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

๒.๓.๕.๒ รักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย

๒.๓.๕.๓ ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

๒.๓.๕.๔ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๓.๕.๕ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๒.๓.๕.๖ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

๒.๓.๕.๗ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒.๓.๕.๘ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๒.๓.๕.๙ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

นอกจากนี้อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

๑. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

๒. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น

๓. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

๔. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

๕. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

๖. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

๗. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

๘. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
๙. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
๑๐. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
๑๑. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
๑๒. การท่องเที่ยว
๑๓. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กล่าวมานั้นจะไม่เป็นการตัดทอนอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานของรัฐที่จะดำเนินกิจการใด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลแต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าก่อนตามสมควร ในกรณีหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

#### ๒.๓.๖ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

- ๒.๓.๖.๑ ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม
- ๒.๓.๖.๒ รายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล
- ๒.๓.๖.๓ รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่นๆ
- ๒.๓.๖.๔ องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามกฎหมายอื่น

#### ๒.๓.๗ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหลายด้าน เช่น รายจ่ายประจำ ค่าครุภัณฑ์ ค่าวัสดุ ค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ยังมีรายจ่ายตามโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยรายจ่าย ดังนี้

- ๒.๓.๗.๑ เงินเดือน
- ๒.๓.๗.๒ ค่าจ้าง
- ๒.๓.๗.๓ ค่าตอบแทนอื่น ๆ
- ๒.๓.๗.๔ ค่าใช้สอย
- ๒.๓.๗.๕ ค่าครุภัณฑ์
- ๒.๓.๗.๖ ค่าวัสดุ
- ๒.๓.๗.๗ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินอื่นๆ

๒.๓.๗.๘ คำสาธยายปโลก

๒.๓.๗.๙ เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น

๒.๓.๗.๑๐ รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพันหรือตามที่กฎหมายกำหนด

๒.๓.๘ การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอและผู้ว่าราชการจังหวัดตามพระราชบัญญัติฉบับนี้และตามกฎหมายอื่น ๆ

๒.๓.๙ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่

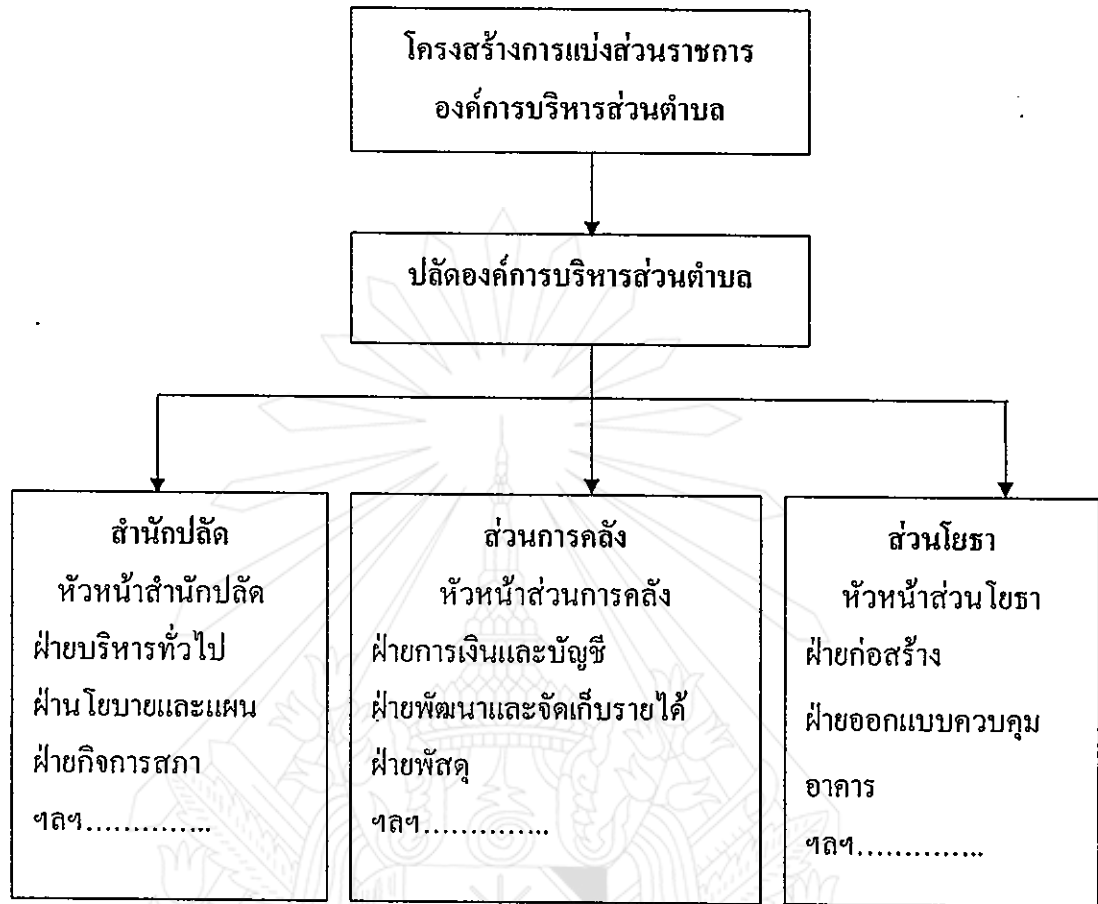
สรุปโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมติคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๔ ได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยอยู่ในระดับขนาดใดให้เป็นตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด โดยให้คำนึงถึงความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๒. กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

ให้กองหรือส่วนราชการมีฐานะเป็นกองหรือส่วนราชการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอาจประกาศกำหนดส่วนราชการเพิ่มเติมได้ โดยส่วนราชการหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง หรือส่วนการคลัง และกองช่างหรือส่วนโยธา กำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนราชการอื่น ๆ เช่น กองหรือส่วนส่งเสริมการเกษตร กองหรือส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมหรือส่วนราชการอื่นกำหนดเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสมและความต้องการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด และมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการไว้ในประกาศด้วย ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลประกาศกำหนดไว้

การแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดไว้ตามความเหมาะสมตามภารกิจ โดยโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อยต้องประกอบด้วยส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลังและส่วนโยธา ตามที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนดไว้ ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๒ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากภาพประกอบ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล จะสังเกตเห็นการแบ่งส่วนราชการต่าง ๆ โดยสำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธาจะประกอบไปด้วยฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะประกอบไปด้วยแต่ละฝ่ายที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลของแต่ละแห่ง องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดใหญ่ก็จะประกอบไปด้วยส่วนราชการตั้งแต่สามส่วนราชการขึ้นไปและจะแบ่งเป็นออกเป็นหลายฝ่าย ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดกลางก็จะประกอบด้วยส่วนราชการและฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งจะมีจำนวนลดหลั่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดเล็กจะประกอบไปด้วยส่วนราชการสามส่วนเป็นอย่างน้อย

เนื่องจากมีจากข้อจำกัดทางด้านการศึกษาของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เหมือนกัน การกำหนดหลักเกณฑ์การปรับขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๓ และมาตรา ๑๔ ประกอบกับมาตรา ๒๕

และประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๔๕ ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การปรับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ จะต้องมียุทธศาสตร์ได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ ๒๐ ล้านบาทขึ้นไป ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางต้องมียุทธศาสตร์ได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ ๖ ล้านบาทขึ้นไป และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก จะต้องมียุทธศาสตร์ได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ ๑๐๐,๐๐๐ บาท โดยต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล กำหนด ซึ่งได้กำหนดคะแนนสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ต้องผ่านการประเมินตามตัวชี้วัดคะแนนที่กำหนดไว้ ๑,๐๐๐ คะแนน โดยต้องได้คะแนนการประเมินตั้งแต่ ๗๕๐ คะแนนขึ้นไป และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง คะแนนการประเมินกำหนดไว้ ๗๕๐ คะแนน ต้องได้คะแนนการประเมินตั้งแต่ ๕๐๐ คะแนนขึ้นไป สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กต้องได้คะแนนการประเมินตามตัวชี้วัดตั้งแต่ ๕๐๐ คะแนนขึ้นไป และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกันตามลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายจำแนกตามสำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ดังนี้

๑. โครงสร้างหน่วยงานในสำนักปลัดและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ฝ่ายบริหารทั่วไป มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล การร้องทุกข์ การอุทธรณ์ การดำเนินการทางวินัยรับเรื่องต่าง ๆ งานธุรการ งานติดต่อประสานกับส่วนราชการ และงานอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในส่วนราชการอื่น ๆ

๑.๒ ฝ่ายนโยบายและแผน มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม งานออกข้อบัญญัติตำบล งานด้านวิชาการ และงานประชาสัมพันธ์ งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ งานคอมพิวเตอร์ และงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

๑.๓ ฝ่ายกิจการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดประชุม และเป็นผู้ช่วยเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

นอกจากนี้อาจจัดตั้งฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้นได้ตามความสอดคล้องของศักยภาพด้านการคลังและความจำเป็น รวมทั้งอาจจัดตั้งฝ่ายต่าง ๆ ได้อีกกรณีที่มีการปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่

๒. โครงสร้างหน่วยงานในส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบล และอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ ฝ่ายการเงินและบัญชี มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบัญชี จัดทำทะเบียนคุมการเงิน ดำเนินการเบิกจ่ายเงินและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี

๒.๒ ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ เช่นภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ

๒.๓ ฝ่ายพัสดุ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดหาพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การประกวดราคา สอบราคา และตกลงราคา ตลอดจนจัดทำทะเบียนคุมพัสดุครุภัณฑ์และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้อาจจัดตั้งฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นในส่วนการคลังเพิ่มขึ้นได้อีก ตามความสอดคล้องของศักยภาพด้านการคลัง กรณีปรับเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่

๓. สรุปการแบ่งงานในส่วนโยธของค์การบริหารส่วนตำบลและอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมแซมบำรุงรักษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลควบคุม การก่อสร้าง การซ่อมแซมบำรุงรักษา ถนน ไฟฟ้า ประปาและอื่น ๆ โดยอาจจัดตั้งฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นในส่วนโยธาเพิ่มขึ้นได้อีกตามความสอดคล้องของศักยภาพด้านการคลังและความจำเป็นรวมทั้งอาจจัดตั้งฝ่ายต่าง ๆ ได้อีกกรณีมีการปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่

สรุปโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่การบริหารงานของค์การบริหารส่วนตำบล คือ การกำหนดอำนาจหน้าที่และ โครงสร้างการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล การกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ การแสดงรายรับและรายจ่าย ตลอดจนคุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การเป็นนายกของค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาของค์การบริหารส่วนตำบล และการประชุม

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลาง มีหน้าที่พัฒนาตำบลที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้ง ๓ ตำบล ได้แก่ ตำบลแม่ลา ตำบลบางระกำ ตำบลบางพระครู ห่างจากตัวอำเภอนครหลวง ประมาณ ๕ กิโลเมตร เดิมเป็นสภาตำบลแม่ลา ได้รับประกาศยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยได้มีการยุบรวม องค์การบริหารส่วนตำบลบางพระครู และสภาตำบลบางระกำ เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๖ ซึ่งได้มีวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาที่ครอบคลุมหลักการพัฒนาทุกด้าน เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ สังคม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง การบริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ได้ตระหนักถึงการอยู่ร่วมกันด้วยความโอบอ้อมอารี ประชาชนมีความสามัคคี ทั้งนี้ชุมชนที่ปลอดภัยจากยาเสพติด และอบายมุขเยาวชนมีคุณภาพ โดยยึดหลักความเกื้อกูล และประสานกลมกลืนเป็นปัจจัยให้เกิดคุณภาพขององค์รวมเบ็ดเสร็จ การเชื่อมโยงปัจจัยทั้งหลายเข้ามาในระบบการ จัดการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในระบบเครือข่ายแห่งผลประโยชน์เป็นวงจรย้อนกลับมาในสังคม ซึ่งแม้หากเกิดปัญหา ก็สามารถแก้ไข ปัญหาได้ องค์กรวมแห่งการรวมการประสาน คือฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืน สิ่งหนึ่งที่ต้องยอมรับนั่นคือ มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการพื้นฐาน ในการดำเนินชีวิต มีความจำเป็นที่ต้องให้บุคคลนั้น ๆ

รับประโยชน์มองในแง่ของความพึงพอใจ ระดับผลประโยชน์ ซึ่งเห็นว่าสิ่งใดเป็นประโยชน์แท้จริง แก่ชีวิต ระดับผลประโยชน์ที่มีความต่อเนื่องระหว่างบุคคลกับบุคคล ระดับประโยชน์ที่เกื้อกูลต่อ สังคมทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และทำให้เกิดจริยธรรมแห่งความรู้สึกรับผิดชอบ ซึ่งมนุษย์ สามารถทำให้เกิดการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา มีเนื้อที่ ๒๕.๘ ตาราง กิโลเมตร มีส่วนราชการ สถานีอนามัยตำบล จำนวน ๑ แห่ง โรงเรียน จำนวน ๒ แห่ง ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก จำนวน ๑ แห่ง มีวัด จำนวน ๕ วัดคือ วัดแก้ว วัดสระเกษ วัดสัมมะกัน วัดปรีดาราม และวัด บันไค การคมนาคมทางบกมีถนนสายสำคัญ อยุรยา – ท่าเรือ ทำให้มีความสะดวกในการเดินทาง และขนส่งสินค้าการเกษตร อาชีพของประชาชนในพื้นที่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมส่วนใหญ่ และ ผู้ใช้แรงงาน เนื่องจากมีนิคมอุตสาหกรรม จึงทำให้มีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดี เพราะประชาชนมีงาน ทำ ประชากรในพื้นที่มีจำนวน ๓,๖๒๕ คน ๑,๑๑๑ ครัวเรือน ในการติดต่อราชการของประชาชน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ๑.ส่วนการคลัง ๒.ส่วนโยธา ๓.สำนัก ปลัด ที่จะต้องมาติดต่อโดยใช้บริการ และอำนวยความสะดวกประชาชนตามหน้าที่รับผิดชอบ ภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ปัจจุบัน ได้ขยายตัว ออกอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง เนื่องจากจำนวนประชากรผู้มาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ มี จำนวนเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนประชาชนที่เพิ่มขึ้น เป็นเหตุให้การบริการเพื่อสนองตอบต่อความ ต้องการของประชาชน ผู้มาติดต่อด้วยคุณภาพลงไปทุกทีไม่อาจรักษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติ หน้าที่บริการประชาชนไว้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจากภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นนี้เอง ทำให้องค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาจะต้องปรับตัวโดยที่สามารถเอาชนะภารกิจที่มากมายเช่นนี้ได้ โดยสร้างความพอใจ ให้เกิดกับผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ ย่อมเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นประสิทธิภาพ และเป็นการประชาสัมพันธ์ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาที่ดียิ่ง

#### ๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ใช้แนวคิดในการศึกษา ตลอดจนผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ได้แก่

วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล หนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของ



ความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่าสถานภาพของผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕ ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วมาชำระภาษี ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้น คือจัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะเก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น<sup>๕</sup>

ศุภรักษ์ เสัมหมัด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จากการศึกษาพบว่า “กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันส่วนระดับความพึงพอใจ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริหารสาธารณะเรื่อง ถึงขยะที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนยังมีความพึงพอใจในระดับต่ำ”<sup>๕</sup>

ศิริชัย อัมพวา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู ตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย ๒.๗๕ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการบริการเส้นทางคมนาคมและทางน้ำ และความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความ

<sup>๕</sup>วไลรัตน์ สวัสดิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖, ๖๕ หน้า.

<sup>๕</sup>ศุภรักษ์ เสัมหมัด, “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, ๘๔ หน้า

สนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ”<sup>๑๑</sup>

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลศรีดอนไผ่ต่อการให้บริการของเทศบาลในกิจกรรมบริการ ๒ ด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้าน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ ในด้านสาธารณูปโภค โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยในส่วนของงานโยธา ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก ในกิจกรรมการเก็บค่าน้ำประปา บริการประปาเพื่อการอุปโภคบริโภคและการก่อสร้างและซ่อมแซมสะพานทางเดินเท้าและในส่วนของงานรักษาความสะอาด ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก ในกิจกรรมบริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย บริการเก็บและขน ขยะมูลฝอยและบริการถังขยะมูลฝอย สำหรับการบริการเฉพาะด้านนั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่ในทุก ๆ กิจกรรม โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจถึงพอใจมาก”<sup>๑๒</sup>

สมบูรณ์ มาลารัตน์ ได้ศึกษาเรื่อง ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนและสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความถึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยในส่วนของงานโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับค่อนข้างมากและพบว่าประชาชนพึงพอใจ กิจกรรมการปลูกต้นไม้รักษาต้นไม้สองข้างทางและสถานที่ทั่วไปมากที่สุด กิจกรรมการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน

<sup>๑๑</sup>ศิริชัย อัมพวา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๒, ๕๓ หน้า.

<sup>๑๒</sup>สุรเชษฐ ปิตะวาสนา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๔, ๕๔ หน้า

และกิจกรรมการขุดลอกทางระบายน้ำคลองส่งน้ำ น้อยที่สุด งานสาธารณสุข อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกิจกรรมการเก็บและขนขยะมูลฝอยมากที่สุด กิจกรรมการบริหาร ดังขยะและที่ทิ้งขยะมูลฝอยน้อยที่สุด และงานบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลางและพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการชำระภายในบ้านมากที่สุด และกิจกรรมการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร รื้อถอนอาคารน้อยที่สุด<sup>๒</sup>

สมโพธิ แก้วหนูนวล ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นสมาชิก กลุ่มของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่และปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของ ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองธง ผลการวิจัยปรากฏว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานมี ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

๒. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชน ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน

๓. ผลการศึกษาปัญหา สรุปเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยสิบลำดับ คือการซ่อม บำรุงปรับปรุงระบบไฟฟ้า ถนนสร้างใหม่ ถนนลูกรัง การได้รับบริการน้ำอย่างเพียงพอทั่วถึง สะอาด ความเหมาะสมเกี่ยวกับงบประมาณ ไฟฟ้าในครัวเรือนและถนนลาดยาง<sup>๓</sup>

<sup>๒</sup> สมบูรณ์ มลารัตน์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย”, ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗), ๗๑ หน้า.

<sup>๓</sup> สมโพธิ แก้วหนูนวล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง”, รายงาน การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัย ขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๑๒๑ หน้า.

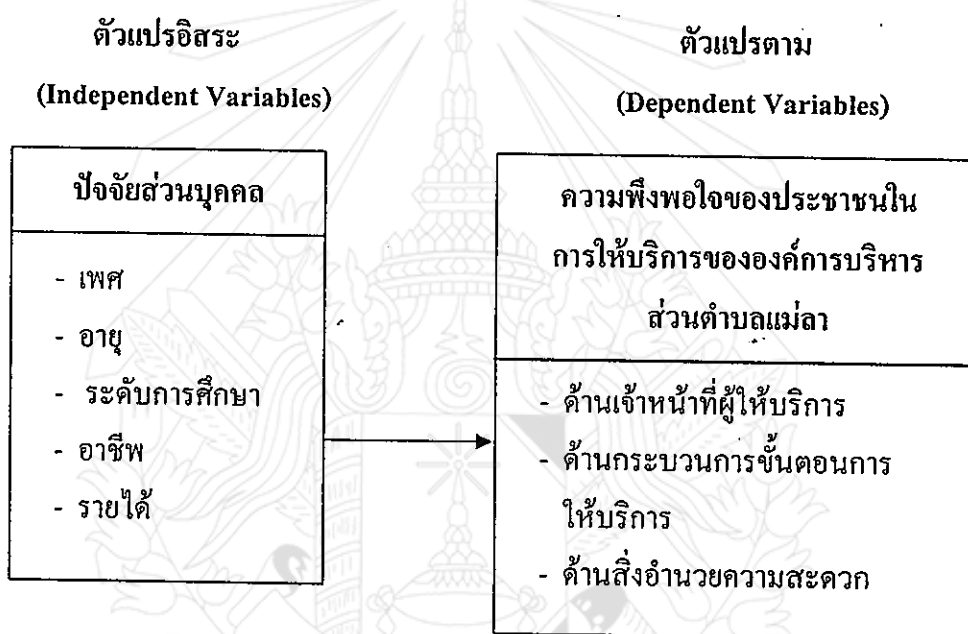
สุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ บริการ ด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ ให้ข้อมูล ความรู้ชัดเจน บริการตามลำดับ รวดเร็ว กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการถูกต้องไม่ผิดพลาด แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไป ด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และ บริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ระยะเวลาในการบริการ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ชกเว้น อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง”<sup>๑๔</sup>

สรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ค้นพบว่าการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในด้านการให้บริการนั้น คือประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยต้องให้บริการ ด้วยการพูดจาสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้คำแนะนำ ชักถาม การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ได้เป็นอย่างดี และด้านกระบวนการขั้นตอนการ หน่วยงานภาครัฐควรมีการขั้นตอนการ ให้บริการ ที่ก่อให้เกิดการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ได้แก่ การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย รูปแบบการมีขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีขั้นตอนที่มีความสะดวกและรวดเร็วตลอดจนมีแผนผัง ลำดับขั้นตอนการ ให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชน ได้ศึกษาและสามารถสร้างความเข้าใจได้ เป็นอย่างดีและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงานภาครัฐควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มเครื่องมืออุปกรณ์อาคารสถานที่และอื่น ๆ ที่สามารถสร้างการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องผู้ศึกษาจึงได้สรุปมาเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของการให้บริการประชาชน ดังนี้

<sup>๑๔</sup>สุรัชย์ รัชตประทาน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี”, การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖. ๗๘ หน้า

## ๒.๕ สรุปรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราวิชาการ แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เป็นตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกเป็น ๓ ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แนวคิดของ วัลภา ชายหาด<sup>๑๔</sup> ปรัชญา เวสารัชช<sup>๑๕</sup> และงานวิจัยของ สุรัชชัย รัชตประทาน<sup>๑๖</sup> มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดตัวแปรตาม จึงสรุปรูปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงสรุปรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

<sup>๑๔</sup>วัลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านความสะอาดกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว.

<sup>๑๕</sup>ปรัชญา เวสารัชช, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ), อ้างแล้ว.

<sup>๑๖</sup>สุรัชชัย รัชตประทาน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว.

## บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ๓.๑.๑ ประชากร (Population)

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในช่วง ๓ เดือน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ถึง เมษายน ๒๕๕๒ จำนวน ๘๕๐ คน

#### ๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี และมอร์แกน ที่จำนวน ๘๕๐ คน ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๗๔ คน

### ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดแจกแบบสอบถามเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และสำนักปลัด โดยกำหนดอัตราส่วนให้ส่วนการคลัง จำนวน ๔ ส่วน ส่วนโยธา จำนวน ๓ ส่วน และสำนักปลัด จำนวน ๑ ส่วน ตามสถิติการมาใช้บริการของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๗๔ คน โดยแบ่งให้ส่วนการคลังจำนวน ๑๑๐ ฉบับ ส่วนโยธา จำนวน ๘๒ ฉบับ และสำนักปลัด จำนวน ๘๒ ฉบับ กำหนดการแจกแบบสอบถาม วันละ ๑๐ ฉบับ ส่วนการคลัง ๔ ฉบับ ส่วนโยธา ๓ ฉบับ และสำนักปลัด ๓ ฉบับ ให้ถือว่าผู้ที่มาใช้บริการที่มาใช้บริการก่อนเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม เมื่อหมดให้ถือจบสิ้นการประเมินของวันนั้น หากมีแบบสอบถามของส่วนใดเหลือให้นำมาสมทบในวันต่อไป เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างอย่างแท้จริง โดยกำหนดการแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ถึงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๕๒ ระยะเวลา ๒ เดือน หรือ ๓๗ วันทำการ

### ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้ คือ

ตอนที่ ๑ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นการสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด ๕ ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ควรปรับปรุง โดยกำหนดการให้คะแนนในแต่ละตัวเลือกที่เป็นความพึงพอใจ

๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจควรปรับปรุง

การแปลความหมายคะแนนของความพึงพอใจ ๓ ด้าน โดยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้สำหรับ วัดผล และดำเนินการนำค่าเฉลี่ยมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นระดับความ พึงพอใจเป็น ๕ ระดับ โดยการหาช่วงชั้นความกว้างของอัตรากาชั้น ดังนี้

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๑ - ๕ คะแนน โดยกำหนดใน การแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น ๓ ช่วง ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระดับคะแนน (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาดังกล่าว สามารถแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยได้ ๕ ระดับ ในแต่ ละระดับมีขนาดระยะความกว้างระดับเท่ากับ ๐.๘๐ ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนได้เสนอข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึง พອງใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอหนองหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สำหรับการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการดังนี้

- ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานในการศึกษาที่กำหนดไว้
- นำเครื่องมือที่ได้ไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ๑ คร. บัณฑิตร่วม คำเมืองแสน ๒ ผศ.ดร. ไพโรจน์ บัวสุข ๓. นายวชิระ จินดาวงษ์ ตรวจสอบแก้ไขเพื่อตรวจสอบความชัดเจนความถูกต้องของ การใช้ภาษา และให้ครอบคลุมทุกประเด็นของวัตถุประสงค์



๔. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไขมาปรับปรุงแล้วนำไปใช้ต่อไป สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาวิเคราะห์ตามวิธีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของ IOC<sup>๑</sup> โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence : IOC) หรือ IOC ซึ่งผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องหรือค่า IOC เท่ากับ ๐.๕๐ – ๐.๖๐ ซึ่งมีค่าดัชนีมากกว่า ๐.๖๑ จึงมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

๕. ภายหลังจากตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่หลีกเลี่ยงการสุ่มที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ ชุด จากผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อโพรง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)<sup>๒</sup> ตามวิธีการครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๕๕๓๘

### ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ใช้สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

๒. ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามให้กับส่วนการคลัง ส่วนโยธา และสำนักปลัด แจกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา

๓. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่ได้รับการตอบเรียบร้อยแล้วจากส่วนการคลัง ส่วนโยธา และสำนักปลัด คืนมาแล้วจึงนำมาทำการวิเคราะห์ต่อไป

<sup>๑</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต ๑, เอกสารการบรรยายการจัดทำผลงานทางวิชาการ, กรกฎาคม ๒๕๕๐, (อัคราเนนา)

<sup>๒</sup>บุญเรียง ขจรศิลป์, วิธีวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น การพิมพ์, ๒๕๔๓), หน้า ๗๓.

### ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งตอนที่ ๑ ตอนที่ ๒ และตอนที่ ๓ แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องทุกฉบับ และลงรหัส โดยกำหนดค่าเป็นตัวเลขเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มประชากรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) กับค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มี ๒ กลุ่ม และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการสังเคราะห์ แล้วทำการจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์หาความถี่

### ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

๑. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรอิสระ นำเสนอโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### ๑.๑ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

๑.๒ การหาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  = ผลรวมผู้ตอบแบบสอบถาม

$N$  = จำนวนประชากร

## ๑.๓ หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$  = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$  = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยกกำลังสอง

$N$  = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มี ๒ กลุ่ม

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทนค่าแจกแจงความถี่

$\bar{X}_1$  แทนค่าเฉลี่ยของประชากรที่ ๑

$\bar{X}_2$  แทนค่าคะแนนเฉลี่ยประชากรที่ ๒

$S_1^2$  แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๑

$S_2^2$  แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๒

$n_1$  แทนจำนวนคนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๑

$n_2$  แทนจำนวนคนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๒

และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน ๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา จำนวน ๒๗๔ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ตอบสนองตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ และผลการวิเคราะห์สามารถนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๔.๒ ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
n	แทน	ค่าจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
S.S.	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง
M.S.	แทน	ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน
F	แทน	ค่าผลวิเคราะห์ความแปรปรวน
df	แทน	ค่า n-๑
F	แทน	ค่าความถี่
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ ในการศึกษานี้กำหนดที่ระดับ .๐๕

#### ๔.๒ ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๗๔ คน โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) และสถิติร้อยละ (Percentage) ตามรายละเอียดในตารางดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๑๕	๔๒.๐๐
หญิง	๑๕๙	๕๘.๐๐
รวม	๒๗๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐

#### ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓๔	๑๒.๔๐
๒๖ - ๓๕ ปี	๙๑	๓๓.๒๐
๓๖ - ๔๕ ปี	๘๕	๓๑.๐๐
๔๖ ปีขึ้นไป	๖๔	๒๓.๔๐
รวม	๒๗๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๐ รองลงมาคือ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ อายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๐ และที่มีต่ำกว่า ๒๕ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๐

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๒	๑๕.๓๐
มัธยมศึกษา	๘๖	๓๑.๔๐
อนุปริญญา	๕๕	๒๑.๕๐
ปริญญาตรี	๗๕	๒๘.๘๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๒.๙๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗๔</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ รองลงมา คือปริญญาตรี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๐ อนุปริญญา จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ ประถมศึกษา จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๐ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	๓๘	๑๓.๕๐
พนักงานบริษัท	๗๖	๒๗.๗๐
ข้าราชการ	๓๕	๑๒.๘๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๓	๘.๔๐
เกษตรกร	๕๗	๒๐.๘๐
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๑๑.๓๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๕.๑๐
<b>รวม</b>	<b>๒๗๔</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๐ รองลงมา คือเกษตรกร จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๐ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๐ ข้าราชการ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๐ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐

ตารางที่ ๔.๕ แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๑๖.๔๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๒	๔๔.๕๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๗	๒๐.๘๐
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๕๐	๑๘.๒๐
รวม	๒๗๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐ รองลงมา คือ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๐ ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐ และต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๐





ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๖	๐.๖๖	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๕	๐.๗๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๐	๐.๗๐	มาก
รวม	๔.๒๔	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	๔.๒๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	๔.๑๕	๐.๗๐	มาก
๓. ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๒๕	๐.๗๐	มากที่สุด
๔. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๒๔	๐.๗๐	มากที่สุด
๕. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๒๕	๐.๗๑	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๒๗	๐.๖๔	มากที่สุด
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๓๑	๐.๖๔	มากที่สุด
รวม	๔.๒๖	๐.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๑๖	๐.๗๔	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๒๓	๐.๗๒	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๓๓	๐.๗๔	มากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๓๑	๐.๖๗	มากที่สุด
๕. การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม	๔.๒๖	๐.๖๕	มากที่สุด
รวม	๔.๒๕	๐.๗๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๓๖	๐.๗๓	มากที่สุด
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๔.๒๓	๐.๗๒	มากที่สุด
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๔.๒๒	๐.๗๓	มากที่สุด
๔. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๒๓	๐.๖๐	มากที่สุด
๕. มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการเช่นหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	๔.๒๓	๐.๗๓	มากที่สุด
๖. สถานที่บริการเหมาะสมเอื้อต่อการให้บริการ	๔.๒๔	๐.๗๓	มากที่สุด
๗. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๒๕	๐.๗๔	มากที่สุด
รวม	๔.๒๕	๐.๗๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ สถานที่บริการเหมาะสมเอื้อต่อการให้บริการ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการเช่นหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตอนที่ ๓ การเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t - test, F - test ซึ่งมีผลการทดสอบตามสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๕	๔.๒๘	๐.๖๔	มากที่สุด
หญิง	๑๕๕	๔.๒๑	๐.๗๓	มากที่สุด
รวม	๒๗๔	๔.๒๕	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม ประชาชนเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t.	sig.
ชาย	๑๑๕	๔.๒๘	๐.๖๔	๐.๘๓	๐.๔๑
หญิง	๑๕๕	๔.๒๑	๐.๗๓		

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อนำมาเปรียบเทียบในรายด้าน มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ ๔.๑๒ - ๔.๑๖ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๕	๔.๓๒	๐.๖๐	มากที่สุด
หญิง	๑๕๕	๔.๒๑	๐.๖๕	มากที่สุด
รวม	๒๗๔	๔.๒๗	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยประชาชนเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t.	sig.
ชาย	๑๑๕	๔.๓๒	๐.๖๐	๑.๔๒	๐.๑๖
หญิง	๑๕๕	๔.๒๑	๐.๖๕		

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๕	๔.๓๓	๐.๖๓	มากที่สุด
หญิง	๑๕๕	๔.๑๕	๐.๗๗	มาก
รวม	๒๗๔	๔.๒๖	๐.๗๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t.	sig.
ชาย	๑๑๕	๔.๓๓	๐.๖๓	๑.๖๒	๐.๑๑
หญิง	๑๕๕	๔.๑๕	๐.๗๗		

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๑๕	๔.๒๒	๐.๖๖	มากที่สุด
หญิง	๑๕๕	๔.๑๕	๐.๗๓	มาก
รวม	๒๗๔	๔.๒๑	๐.๗๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t.	sig.
ชาย	๑๑๕	๔.๒๒	๐.๖๖	๐.๒๖	๐.๘๐
หญิง	๑๕๕	๔.๑๕	๐.๗๓		

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน



สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓๔	๔.๓๕	๐.๗๓	มากที่สุด
๒๖ - ๓๕ ปี	๕๑	๔.๒๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๓๖ - ๔๕ ปี	๘๕	๔.๒๒	๐.๗๑	มากที่สุด
๔๖ ปีขึ้นไป	๖๔	๔.๑๔	๐.๗๑	มาก
รวม	๒๓๔	๔.๒๔	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี, ๒๖ - ๓๕ ปี, ๓๖ - ๔๕ ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๐	๓	๐.๔๐	๐.๘๓	๐.๔๘
	ภายในกลุ่ม	๑๓๐.๓๘	๒๓๐	๐.๕๘		
	รวม	๑๓๑.๕๘	๒๓๓			

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี ของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓๔	๔.๓๘	๐.๖๕	มากที่สุด
๒๖ - ๓๕ ปี	๕๑	๔.๓๗	๐.๖๓	มากที่สุด
๓๖ - ๔๕ ปี	๘๕	๔.๒๑	๐.๖๔	มากที่สุด
๔๖ ปี ขึ้นไป	๖๔	๔.๐๘	๐.๗๐	มาก
รวม	๒๓๔	๔.๒๖	๐.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี, ๒๖ - ๓๕ ปี, ๓๖ - ๔๕ ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีอายุ ๔๖ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๓.๕๕	๓	๑.๓๓	๓.๑๕	๐.๐๓*
	ภายในกลุ่ม	๑๑๔.๑๒	๒๗๐	๐.๔๒		
	รวม	๑๑๗.๖๗	๒๗๓			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี ของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อายุ	แวนอน	ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๖ - ๓๕ ปี	๓๖ - ๔๕ ปี	๔๖ ปี ขึ้นไป
แนวตั้ง	Mean	๔.๓๘	๔.๓๗	๔.๒๑	๔.๐๘
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๔.๓๘				
๒๖ - ๓๕ ปี	๔.๓๗				
๓๖ - ๔๕ ปี	๔.๒๑				
๔๖ ปี ขึ้นไป	๔.๐๘	๐.๓๐*	๐.๓๐*		

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๔๖ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี และ ๒๖ - ๓๕ ปี นอกจากนี้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุได้ดังนี้

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓๔	๔.๒๕	๐.๗๖	มากที่สุด
๒๖ - ๓๕ ปี	๕๑	๔.๓๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๓๖ - ๔๕ ปี	๘๕	๔.๒๗	๐.๗๓	มากที่สุด
๔๖ ปี ขึ้นไป	๖๔	๔.๑๑	๐.๗๒	มาก
รวม	๒๓๔	๔.๒๕	๐.๗๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีอายุ ๒๖ - ๓๕ ปี ต่ำกว่า ๒๕ ปี และ ๓๖ - ๔๕ ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกันที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๗	๓	๐.๕๖	๑.๐๘	๐.๓๖
	ภายในกลุ่ม	๑๓๕.๔๕	๒๗๐	๐.๕๒		
	รวม	๑๔๑.๑๒	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา เป็นรายกลุ่ม โดยใช้วิธี ของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อายุ	แวนอน	ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๒๖ - ๓๕ ปี	๓๖ - ๔๕ ปี	๔๖ ปี ขึ้นไป
แนวตั้ง	Mean	๔.๒๕	๔.๓๑	๔.๒๗	๔.๑๑
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๔.๒๕				
๒๖ - ๓๕ ปี	๔.๓๑				
๓๖ - ๔๕ ปี	๔.๒๗				
๔๖ ปี ขึ้นไป	๔.๑๑				

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๓๔	๔.๒๔	๐.๗๐	มากที่สุด
๒๖ - ๓๕ ปี	๕๑	๔.๑๕	๐.๖๕	มาก
๓๖ - ๔๕ ปี	๘๕	๔.๒๖	๐.๗๔	มากที่สุด
๔๖ ปี ขึ้นไป	๖๔	๔.๑๕	๐.๗๓	มาก
รวม	๒๓๔	๔.๒๐	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีอายุ ๔๖ ปี ขึ้นไป และ ๒๖ - ๓๕ ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๔	๔	๐.๑๘	๐.๓๖	๐.๗๘
	ภายในกลุ่ม	๑๓๔.๐๒	๒๗๐	๐.๕๐		
	รวม	๑๓๔.๕๖	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี ของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้



สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาโดยรวม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๔๒	๔.๑๔	๐.๖๕	มาก
มัธยมศึกษา	๘๖	๔.๓๑	๐.๗๒	มากที่สุด
อนุปริญญา	๕๕	๔.๓๑	๐.๖๒	มากที่สุด
ปริญญาตรี	๗๕	๔.๑๕	๐.๗๔	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๔.๒๕	๐.๗๑	มากที่สุด
รวม	๒๗๔	๔.๒๔	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา จำแนกตามการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก



ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวมจำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๗๓	๔	๐.๔๓	๐.๕๐	๐.๔๗
	ภายในกลุ่ม	๑๒๕.๘๕	๒๖๕	๐.๔๘		
	รวม	๑๓๑.๕๘	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๔๒	๔.๐๕	๐.๖๐	มาก
มัธยมศึกษา	๘๖	๔.๓๕	๐.๖๗	มากที่สุด
อนุปริญญา ปริญญาตรี	๕๕	๔.๓๒	๐.๖๓	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	๗๕	๔.๑๕	๐.๗๐	มาก
รวม	๒๗๔	๔.๒๖	๐.๖๖	มากที่สุด

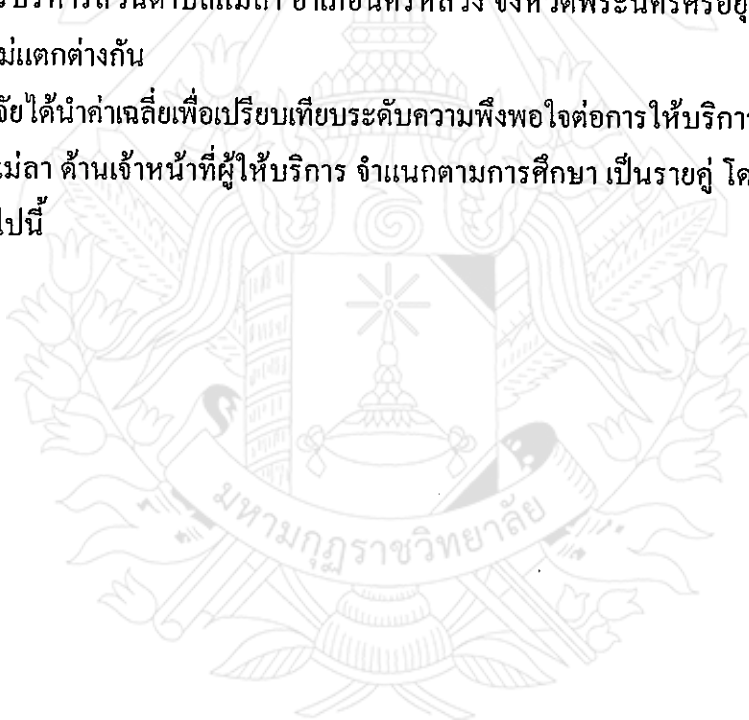
จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มัธยมศึกษา อนุปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีการศึกษาประถมศึกษา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๓.๖๔	๔	๐.๙๑	๒.๑๔	๐.๐๘
	ภายในกลุ่ม	๑๑๔.๔๗	๒๖๕	๐.๔๓		
	รวม	๑๑๘.๑๒	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามการศึกษา เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้



ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๔๒	๔.๑๕	๐.๗๑	มาก
มัธยมศึกษา	๘๖	๔.๒๖	๐.๗๒	มากที่สุด
อนุปริญญา	๕๕	๔.๔๒	๐.๖๒	มากที่สุด
ปริญญาตรี	๗๕	๔.๑๔	๐.๗๘	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๔.๒๕	๐.๗๑	มากที่สุด
รวม	๒๖๖	๔.๒๕	๐.๗๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญา มัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีการศึกษาประถมศึกษา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Dr	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๐	๔	๐.๗๓	๑.๔๑	๐.๒๓
	ภายในกลุ่ม	๑๓๘.๒๒	๒๖๕	๐.๕๑		
	รวม	๑๔๑.๑๒	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๔๒	๔.๑๗	๐.๗๐	มาก
มัธยมศึกษา	๗๖	๔.๒๗	๐.๗๑	มากที่สุด
อนุปริญญา	๕๕	๔.๑๕	๐.๖๐	มาก
ปริญญาตรี	๗๕	๔.๑๕	๐.๗๗	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๔.๓๗	๐.๗๔	มากที่สุด
รวม	๒๗๕	๔.๒๐	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญาตรี ประถมศึกษา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๗	๔	๐.๒๒	๐.๔๔	๐.๗๘
	ภายในกลุ่ม	๑๓๓.๖๔	๒๖๕	๐.๕๐		
	รวม	๑๓๔.๕๖	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม การศึกษา เป็นรายตามวิธีการของ Fisher's LSD

อายุ	แนวนอน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
แนวตั้ง	Mean	๔.๑๗	๔.๒๗	๔.๑๕	๔.๑๕	๔.๓๘
ประถมศึกษา	๔.๑๗					
มัธยมศึกษา	๔.๒๗					
อนุปริญญา	๔.๑๕					
ปริญญาตรี	๔.๑๕					
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๓๘					

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๓๘	๔.๔๕	๐.๖๐	มากที่สุด
พนักงานบริษัท	๗๖	๔.๒๕	๐.๗๐	มากที่สุด
ข้าราชการ	๓๕	๔.๐๕	๐.๘๒	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๓	๔.๓๕	๐.๕๐	มากที่สุด
เกษตรกร	๕๗	๔.๑๕	๐.๕๘	มาก
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๓.๕๔	๐.๘๕	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๔.๕๗	๐.๖๕	มากที่สุด
รวม	๒๗๔	๔.๒๔	๐.๗๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา จำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร ข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	๗.๕๔	๖	๑.๒๖	๒.๓๐	๐.๐๑*
	ภายในกลุ่ม	๑๒๔.๐๔	๒๖๗	๐.๔๗		
	รวม	๑๓๑.๕๘	๒๗๓			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้



ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อาชีพ	แวนอน	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/นักศึกษา
แนวตั้ง	Mean	๔.๔๕	๔.๒๕	๔.๐๕	๔.๓๕	๔.๑๕	๓.๕๔	๔.๕๗
ธุรกิจส่วนตัว	๔.๔๕							
พนักงานบริษัท	๔.๒๕							
ข้าราชการ	๔.๐๕	๐.๓๖*						
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔.๓๕							
เกษตรกร	๔.๑๕							
รับจ้างทั่วไป	๓.๕๔	๐.๕๑*	๐.๓๑*		๐.๔๖*			
นักเรียน/นักศึกษา	๔.๕๗			๐.๔๕*			๐.๖๔*	

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา นอกจากนี้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

และเมื่อนำมาเปรียบเทียบในรายด้าน มีผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ ๔.๔๕ - ๔.๕๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๓๘	๔.๓๕	๐.๕๕	มากที่สุด
พนักงานบริษัท	๓๖	๔.๓๒	๐.๖๖	มากที่สุด
ข้าราชการ	๓๕	๔.๑๔	๐.๗๗	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๓	๔.๔๓	๐.๕๑	มากที่สุด
เกษตรกร	๕๗	๔.๑๔	๐.๕๘	มาก
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๔.๐๐	๐.๘๒	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๔.๕๗	๐.๕๑	มากที่สุด
รวม	๒๗๔	๔.๒๖	๐.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๖.๓๗	๖	๑.๐๖	๒.๕๔	๐.๐๒*
	ภายในกลุ่ม	๑๑๑.๗๔	๒๖๗	๐.๔๒		
	รวม	๑๑๘.๑๒	๒๗๓			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัย ได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็น  
รายกลุ่ม ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อาชีพ	แวนอน	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	รับจ้าง ทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา
แนวตั้ง	Mean	๔.๔๕	๔.๒๕	๔.๐๕	๔.๓๕	๔.๑๕	๓.๕๔	๔.๕๗
ธุรกิจส่วนตัว	๔.๓๕							
พนักงานบริษัท	๔.๓๒							
ข้าราชการ	๔.๑๔							
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	๔.๔๓							
เกษตรกร	๔.๑๔							
รับจ้างทั่วไป	๔.๐๐	๐.๓๕*	๐.๓๒*		๐.๔๓*			
นักเรียน/ นักศึกษา	๔.๕๗			๐.๔๓*		๐.๔๓*	๐.๕๗*	

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพ  
รับจ้างทั่วไป ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป  
ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ประชาชนที่มีอาชีพ  
พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มี  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชน  
ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา นอกจากนี้ มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๓๘	๔.๔๕	๐.๖๕	มากที่สุด
พนักงานบริษัท	๗๖	๔.๒๖	๐.๗๒	มากที่สุด
ข้าราชการ	๓๕	๔.๐๓	๐.๘๒	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๓	๔.๔๘	๐.๕๕	มากที่สุด
เกษตรกร	๕๗	๔.๑๘	๐.๖๖	มาก
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๔.๐๓	๐.๘๐	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๔.๕๗	๐.๖๕	มากที่สุด
รวม	๒๗๔	๔.๒๕	๐.๗๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร ข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๗.๖๔	๖	๑.๒๗	๒.๕๕	๐.๐๒*
	ภายในกลุ่ม	๑๓๓.๔๘	๒๖๗	๐.๕๐		
	รวม	๑๔๑.๑๒	๒๗๓			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๔๔ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ตามวิธีการของ Fisher's LSD

อาชีพ	แวนอน	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	นักเรียน/นักศึกษา
แนวตั้ง	Mean	๔.๔๕	๔.๒๖	๔.๐๓	๔.๔๘	๔.๑๘	๔.๐๓	๔.๕๗
ธุรกิจส่วนตัว	๔.๔๕							
พนักงานบริษัท	๔.๒๖							
ข้าราชการ	๔.๐๓	๐.๔๒*						
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔.๔๘			๐.๔๕*				
เกษตรกร	๔.๑๘							
รับจ้างทั่วไป	๔.๐๓	๐.๔๒*			๐.๔๕*			
นักเรียน/นักศึกษา	๔.๕๗			๐.๕๔*			๐.๕๔*	

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา นอกจากนี้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ธุรกิจส่วนตัว	๓๘	๔.๓๕	๐.๖๔	มากที่สุด
พนักงานบริษัท	๗๖	๔.๑๘	๐.๗๓	มาก
ข้าราชการ	๓๕	๔.๐๓	๐.๗๘	มาก
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๓	๔.๓๕	๐.๔๕	มากที่สุด
เกษตรกร	๕๗	๔.๒๖	๐.๖๔	มากที่สุด
รับจ้างทั่วไป	๓๑	๓.๕๗	๐.๘๔	มาก
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๔.๒๕	๐.๖๑	มากที่สุด
รวม	๒๗๔	๔.๒๐	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๔๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และเกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ข้าราชการ และรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก



ตารางที่ ๔.๔๗ แสดงผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๔.๕๕	๖	๐.๗๓	๑.๗๑	๐.๑๒
	ภายในกลุ่ม	๑๒๕.๕๗	๒๖๗	๐.๔๕		
	รวม	๑๓๐.๑๒	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๔๗ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน



สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๔.๑๘	๐.๖๘	มาก
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๒	๔.๒๖	๐.๗๓	มากที่สุด
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๗	๔.๓๒	๐.๕๑	มากที่สุด
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๕๐	๔.๑๔	๐.๘๑	มาก
รวม	๒๗๔	๔.๒๔	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔๘ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา จำแนกตามรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท และ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท และ ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๖	๓	๐.๓๕	๐.๗๓	๐.๕๓
	ภายในกลุ่ม	๑๓๐.๕๒	๒๗๐	๐.๔๘		
	รวม	๑๓๑.๕๘	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๔๙ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๕๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๔.๑๖	๐.๖๐	มาก
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๒	๔.๓๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๗	๔.๔๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๕๐	๔.๐๖	๐.๗๔	มาก
รวม	๒๗๔	๔.๒๔	๐.๖๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕๐ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา จำแนกตามรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท และ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท และ ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕๑ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๓.๘๘	๓	๑.๓๐	๓.๐๖	๐.๐๓*
	ภายในกลุ่ม	๑๑๔.๒๓	๒๗๐	๐.๔๒		
	รวม	๑๑๘.๑๒	๒๗๓			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๕๑ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี ของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๕๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ตามวิธีการ ของ Fisher's LSD

รายได้	แนวนอน	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป
แนวตั้ง	Mean	๔.๑๖	๔.๓๐	๔.๔๐	๔.๐๖
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔.๑๖				
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๓๐				
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔.๔๐				
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๔.๐๖		๐.๒๔*	๐.๓๔*	

จากตารางที่ ๔.๕๒ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป ประชาชนที่มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป นอกจากนี้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๕๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๔.๑๓	๐.๗๓	มาก
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๒	๔.๓๐	๐.๗๑	มากที่สุด
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๗	๔.๔๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๕๐	๔.๐๖	๐.๗๒	มาก
รวม	๒๗๔	๔.๒๕	๐.๗๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕๓ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา จำแนกตามรายได้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท และ ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท และ ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

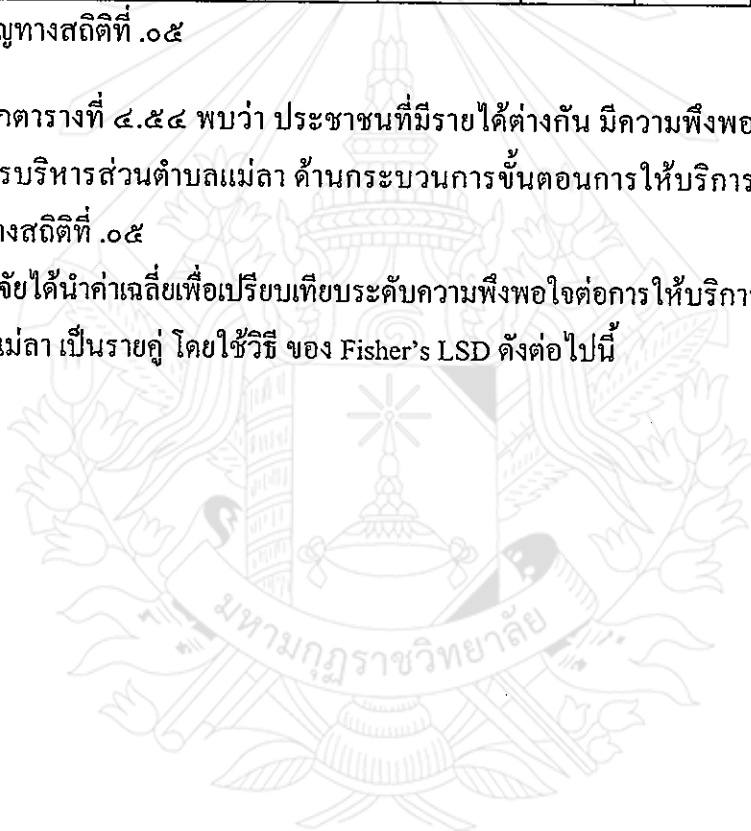
ตารางที่ ๔.๕๔ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๔.๐๐	๓	๑.๓๔	๒.๖๓	๐.๐๕*
	ภายในกลุ่ม	๑๓๗.๑๒	๒๗๐	๐.๕๑		
	รวม	๑๔๑.๑๒	๒๗๓			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๕๔ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี ของ Fisher's LSD ดังต่อไปนี้



ตารางที่ ๔.๕๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Fisher's LSD

รายได้	แวนอน	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป
แนวตั้ง	Mean	๔.๑๓	๔.๓๐	๔.๔๐	๔.๐๖
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔.๑๓				
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๓๐				
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔.๔๐				
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๔.๐๖			๐.๓๔*	

จากตารางที่ ๔.๕๕ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป นอกจากนี้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๕๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๔๕	๔.๑๖	๐.๖๔	มาก
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๒	๔.๒๒	๐.๗๓	มากที่สุด
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๗	๔.๓๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๕๐	๔.๐๘	๐.๘๓	มาก
รวม	๒๗๔	๔.๒๐	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๕๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา จำแนกตามรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท และ ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท และ ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕๗ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๒	๓	๐.๕๔	๑.๐๑	๐.๓๕*
	ภายในกลุ่ม	๑๓๒.๕๓	๒๗๐	๐.๔๙		
	รวม	๑๓๔.๑๕	๒๗๓			

จากตารางที่ ๔.๕๗ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน



**ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๗๔ คน ได้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตามรายละเอียดในตารางดังต่อไปนี้

**ตารางที่ ๔.๕๘ แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน
๑. การให้บริการที่ล่าช้า และไม่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	๓๐
๒. ไม่มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการ เช่น การให้บริการนอกเวลาราชการ	๒๐
๓. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	๑๒
รวม	๖๒

จากตารางที่ ๔.๕๘ พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน พบว่า การให้บริการที่ล่าช้า และไม่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการ เช่น การให้บริการนอกเวลาราชการ และไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

**ตารางที่ ๔.๕๙ แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา**

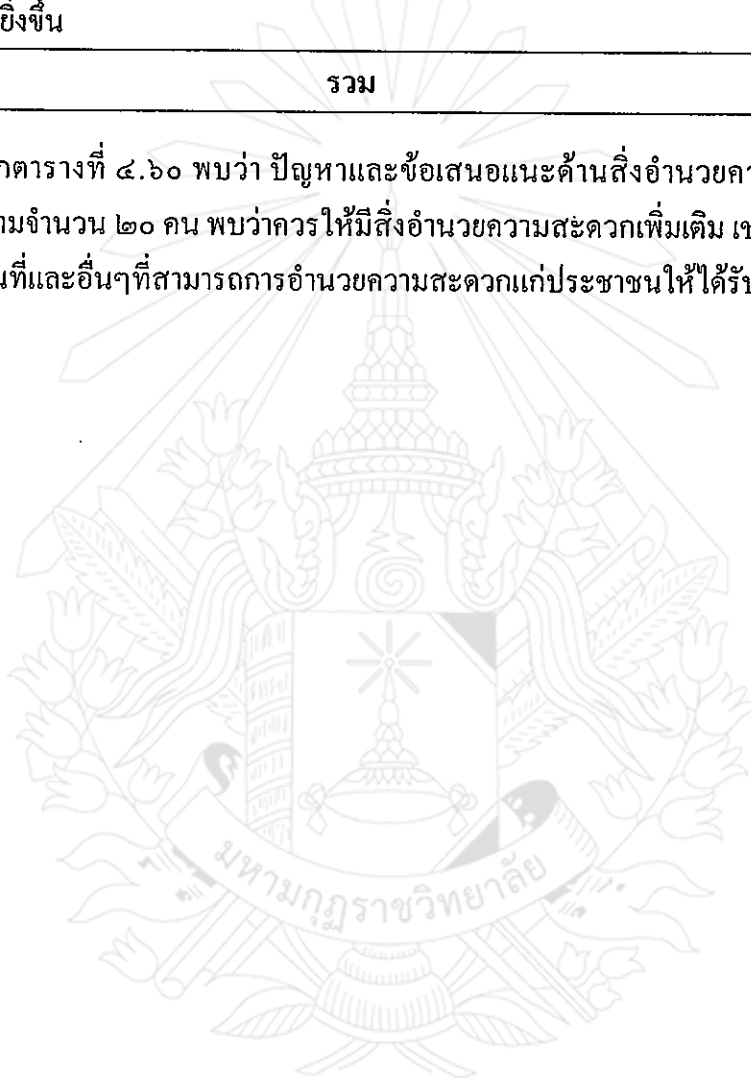
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน
๑. ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ยังยุ่งยาก ต้องติดต่อหลายหน่วยงานและใช้เวลานาน	๒๘
๒. อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	๑๔
รวม	๔๒

จากตารางที่ ๔.๕๙ พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๒ คน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ยังยุ่งยาก ต้องติดต่อหลายหน่วยงานและใช้เวลานาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๖๐ แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน
๑. ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารสถานที่ และอื่น ๆ ที่สามารถสร้างการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่ รวดเร็วยิ่งขึ้น	๒๐
รวม	๒๐

จากตารางที่ ๔.๖๐ พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ตอบ  
แบบสอบถามจำนวน ๒๐ คน พบว่าควรให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์  
อาคารสถานที่และอื่น ๆ ที่สามารถการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น



## บทที่ ๕

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ขอบเขตของเนื้อหา ในการวิจัย รวมถึงการสร้างและเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน

๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน ๓,๖๒๕ คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ๒๗๔ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง มีผลการวิจัยประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

๕.๑ สรุปผล

๕.๒ การอภิปรายผล

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

## ๕.๑ สรุปผล

### ๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๖ – ๓๕ ปี ร้อยละ ๓๓.๒๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๑.๔๐ มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ ๒๗.๗๐ และมีรายได้ ๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๔๔.๕๐

### ๕.๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้าน

ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

### ๕.๑.๓ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ด้านเจ้าหน้าที่บริการมีความแตกต่างกัน

ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมแตกต่างกัน แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่บริการและกระบวนการมีความแตกต่างกัน

#### ๕.๑.๔ ผลการศึกษาปัญหาและแนวทางปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

##### ผลการวิจัยพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการที่ล่าช้า และไม่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการ เช่น การให้บริการนอกเวลาราชการ และไม่มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรู้บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ยังยุ่งยาก ต้องติดต่อหลายหน่วยงานและใช้เวลานาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารสถานที่และอื่น ๆ ที่สามารถสร้างการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

#### ๕.๒ อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ควรนำมาอภิปรายผลในครั้งนี้มีหลายประเด็นด้วยกัน ผู้วิจัยขอเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ สถานที่บริการเหมาะสม

เชื่อมต่อการให้บริการ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการเช่นหนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนให้ความสนใจเข้ามาใช้บริการเนื่องจากเห็นว่าได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและได้รับความเอื้อเฟื้อในการติดต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ รัชตประทาน ที่ได้ทำการศึกษา ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขา สารภี ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาทและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ แต่ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี โดยไม่ได้มีอคติหรือไม่สนใจ โดยคิดว่าเพื่อให้งานที่ทำอยู่ได้รับความพึงพอใจให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ของชาวบ้านและเพื่ออนาคตของตนเอง

๑. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรัักษ์ เส็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จากการศึกษาพบว่า “กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน และแตกต่างกับงานวิจัยของ ศิริชัย อัมพวา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การ

บริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีคะแนนเฉลี่ย ๒.๗๕ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการบริการเส้นทางคมนาคมและทางน้ำ และความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

๒. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย อัมพวา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

๓. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย อัมพวา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

๔. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรัญย์ เต็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการ

บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จากการศึกษาพบว่า “กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน โดยประชาชนที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรัชน์ เส็มหมัด ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จากการศึกษาพบว่า “กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย อัมพวา ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

##### ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงการให้บริการด้วย การพูดจาสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้คำแนะนำ ชักถาม การแก้ไขปัญหาก็กับประชาชน ได้เป็นอย่างดี

##### ๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ควรมีการขั้นตอนการให้บริการ ที่ก่อให้เกิดการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ได้แก่ การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลายรูปแบบการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีขั้นตอนที่มีความสะดวกและรวดเร็วตลอดจนมีแผนผังลำดับขั้นตอนการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาและสามารถสร้างความเข้าใจได้เป็นอย่างดี



### ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารสถานที่และอื่น ๆ ที่สามารถสร้างการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

๑. ควรมีการวิจัยเรื่องปัญหา อุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๒. ควรศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป



## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ๑) หนังสือทั่วไป

จิตตินันท์ เคชะคุปต์. ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กใน กรุงเทพมหานคร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, ๒๕๓๗.

บุญเรือง ขจรศิลป์. วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น การพิมพ์, ๒๕๔๓.

ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร: กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์), ๒๕๔๐.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๑.

#### ๒) วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัย

พิน กงพูล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษา ใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, ๒๕๒๕.

ดิเรก ปลั่งดี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง นครปฐม”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

มรกต ชินประหัชฐ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศาลปกครองเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

วัลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านความสะอาด กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๒.

วไลรัตน์ สวัสดิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

ศุภรักษ์ เสียมหมัด. “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.

ศิริชัย อัมพวา. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๒.

สมโพธิ แก้วหนูนวล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง”. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

สมบูรณ์ มลารัตน์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.

สุรชัย รัชตประทาน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, ๒๕๓๔.

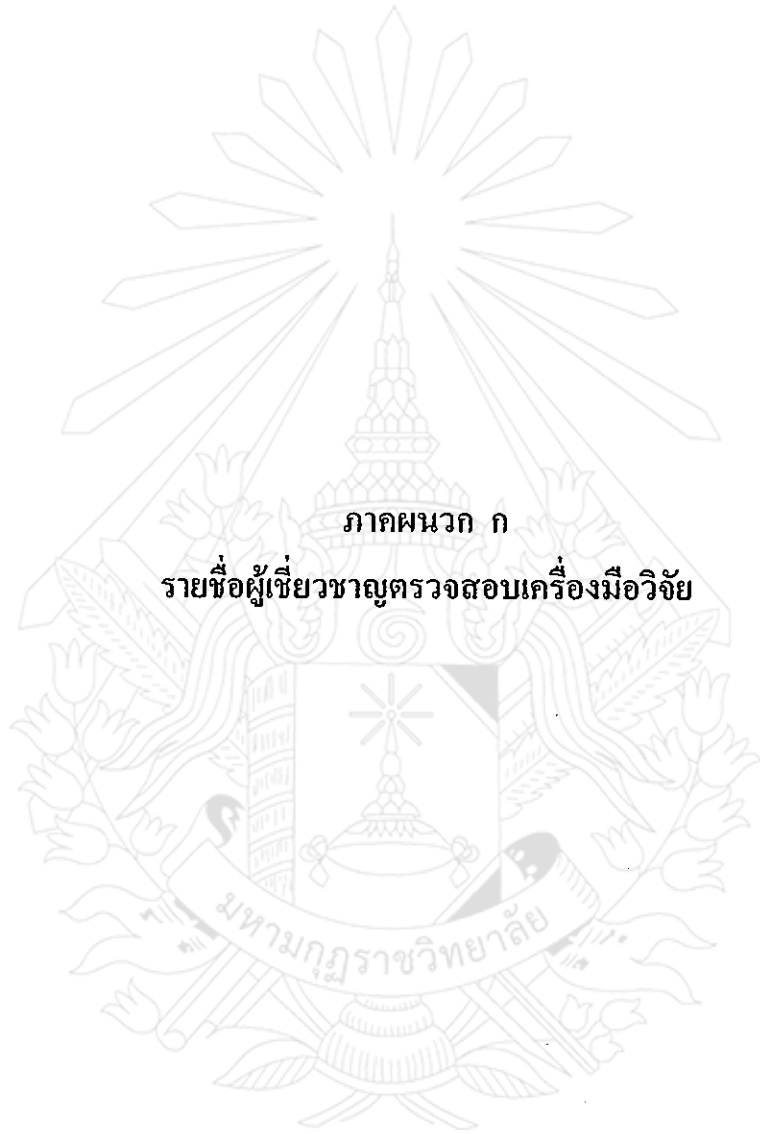
### ๓) เอกสารที่ยังไม่ตีพิมพ์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต ๑, เอกสารการบรรยายการจัดทำผลงานทางวิชาการ, กรกฎาคม ๒๕๕๐, (อึดสำเนา).



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

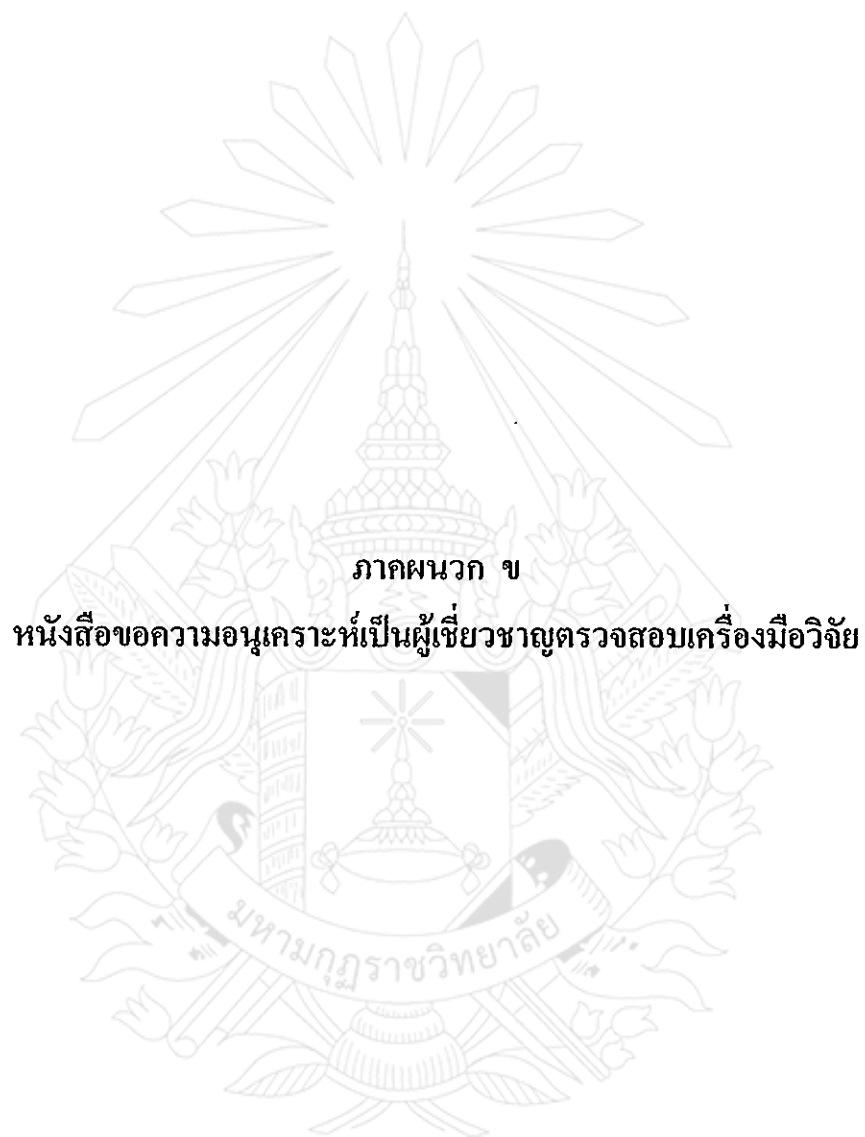
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

๕

๖

๗





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๐๓๘



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๓๐

๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย  
 เจริญพร ดร. บุญร่วม คำเมืองแสน  
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายชาติชาย. จินดาวงษ์ รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๓๐๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขา  
 รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีกรรมการ  
 ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| ๑. ดร. อำนวย ปิ่นพิลา   | อาจารย์ที่ปรึกษา     |
| ๒. ดร. สำราญ โคตรสมบัติ | อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม |

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอความ  
 อนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่  
 ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพร  
 ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระราชบัญญัติ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย  
 โทร. ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๒  
 โทรสาร. ๐-๓๕๓๔-๕๐๓๗



ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๐๓๘



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๖๐

๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย  
 เจริญพร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ บัวสุข  
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายชาติชาย จินดาวณิชย์ รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๖๐๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขา  
 รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีกรรมการ  
 ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

- |                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| ๑. ดร. อำนวย ปิ่นพิลา     | อาจารย์ที่ปรึกษา     |
| ๒. ดร. ส้าราญ โครตรสมบัติ | อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม |

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอกความ  
 อนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่  
 ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพร  
 ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระราชบัญญัติ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษานอกเขตวิทยาลัย  
 โทร. ๐-๓๕๖๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๒  
 โทรสาร. ๐-๓๕๖๔-๕๐๓๗

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๐๓๘



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๖๐

๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย  
 เจริญพร นายวชิระ จินดาวณิชย์  
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

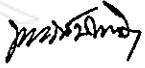
ด้วย นายชาติชาย จินดาวณิชย์ รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๖๐๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขา  
 รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีกรรมการ  
 ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| ๑. ดร. อำนวย ปิ่นพิลา   | อาจารย์ที่ปรึกษา     |
| ๒. ดร. สාරาญ โศตรสมบัติ | อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม |

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ จึงใคร่ขอความ  
 อนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามของนักศึกษาดังกล่าว ตามแบบสอบถามที่  
 ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพร  
 ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

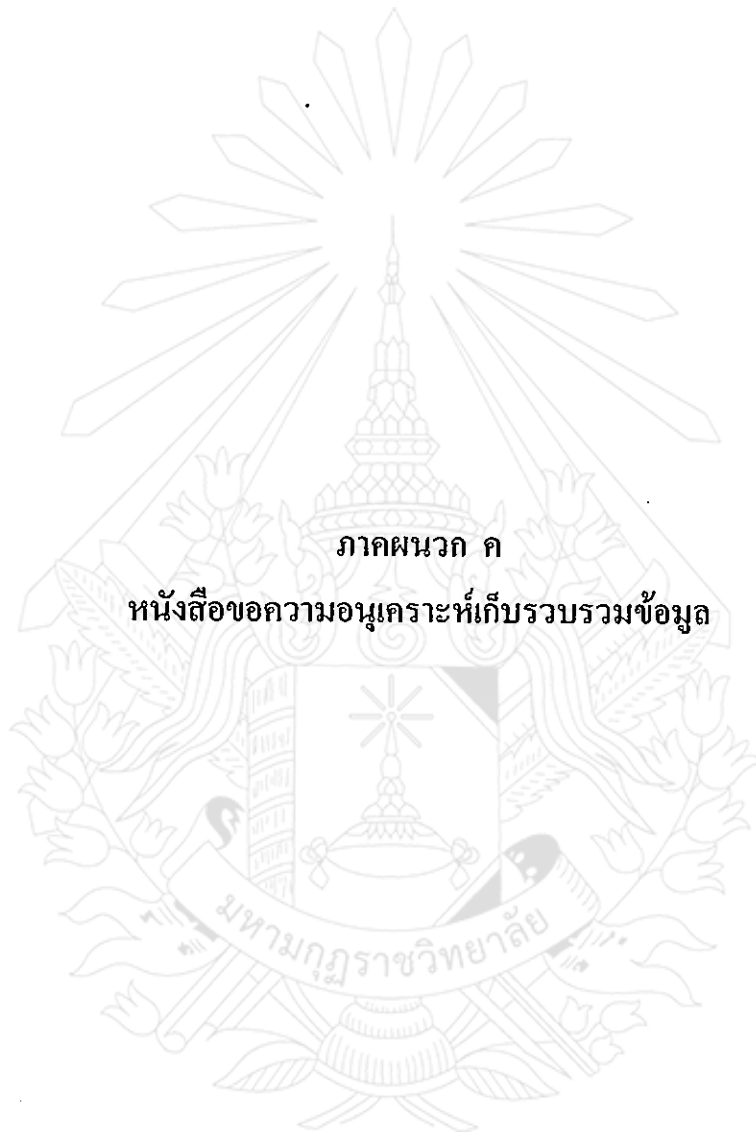
  
 (พระราชบัญญัติ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาระดับมัธยมศึกษา  
 โทร. ๐-๓๕๖๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๒  
 โทรสาร. ๐-๓๕๖๔-๕๐๓๖



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ที่ ศธ ๖๐๑๐(๒.๓)/๐๓๘



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
 วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล  
 เจริญพร นายกเทศมนตรีตำบลแม่ลา  
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายชาติชาย จินดาวงษ์ รหัสประจำตัว ๕๐๑๒๗๐๔๐๑๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขา  
 รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย  
 ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย จึงใคร่  
 ขอกความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปประกอบการ  
 ดำเนินการวิจัย

จึงเจริญพรเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอเจริญพร  
 ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระราชบัณฑิต)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามหามกุฏราชวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๗๔-๕๐๓๘ ต่อ ๑๑๒

โทรสาร. ๐-๓๕๗๔-๕๐๓๗



## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา  
อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## ส่วนที่ ๑ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมค่าลงในช่องว่าง หรือ ทำเครื่องหมาย (/) ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

## ๑. เพศ

( ) ๑. ชาย ( ) ๒. หญิง

## ๒. อายุ.....ปี

( ) ๑. ต่ำกว่า ๒๕ ปี ( ) ๒. ๒๖ - ๓๕ ปี ( ) ๓. ๓๖ - ๔๕ ( ) ๔. ๔๖ ปีขึ้นไป

## ๓. ระดับการศึกษา

( ) ๑. ประถมศึกษา ( ) ๒. มัธยมศึกษา  
( ) ๓. อนุปริญญา ( ) ๔. ปริญญาตรี  
( ) ๕. สูงกว่าปริญญาตรี

## ๔. อาชีพ

( ) ๑. ธุรกิจส่วนตัว ( ) ๒. พนักงานบริษัท ( ) ๓. ข้าราชการ  
( ) ๔. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) ๕. เกษตรกร ( ) ๖. รับจ้างทั่วไป  
( ) ๗. นักเรียน/นักศึกษา

## ๕. รายได้

( ) ๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ( ) ๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท  
( ) ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ( ) ๔. ๑๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ปัจจัยให้บริการด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
 คำชี้แจง.. โปรดทำเครื่องหมาย (/) ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี					
๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
๓. ให้บริการด้วยความตั้งใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๔. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๕. สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๖. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาใน การปฏิบัติงาน					
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค					
๒.) ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ					
๘. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย					
๙. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๑๐. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
๑๑. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน					

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควร ปรับปรุง (๑)
๑๒. การจัดลำดับการบริการ(คิว) จัดได้เหมาะสม					
๓.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๓. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
๑๔. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๑๕. มีการจัดผังการให้บริการและ การใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม					
๑๖. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
๑๗. มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการเช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์					
๑๘. สถานที่บริการเหมาะสมเอื้อ ต่อการให้บริการ					
๑๙. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการ เหมาะสมและเพียงพอ					



ส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา  
อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
.....  
.....

๒. ปัญหาด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

.....  
.....  
.....

๓. ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

๔. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ สกุล : นายชาติชาย จินดาวงษ์
- วัน เดือน ปีเกิด : วันอาทิตย์ที่ ๑ กันยายน ๒๕๐๗
- สถานที่เกิด : อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๖๑/๑๓ ถนนรามเสวร ตำบลหอรตันชัย อำเภอพระนครศรีอยุธยา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐
- วุฒิการศึกษา
- พ.ศ. ๒๕๓๐ : ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป  
วิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา
- สถานที่ทำงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอนครหลวง  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ตำแหน่งปัจจุบัน : เจ้าพนักงานธุรการ ๖

