



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแสนไห ตำบลวังน้ำเย็น
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชุมชนดี ภูมิทัศน์สวยงาม

สารบัญชานี้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่จัดทำโดยหลักสูตร ศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สาขาวิชา รัฐศาสตร์ การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหานาค กรุงเทพมหานคร
พุทธศักราช ๒๕๕๐

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๑

B 1๐6777

**PEOPLE'S SATISFACTION IN SERVICE OF SANUBTHEUB
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION WANG NOI DISTRICT
AYUTTHAYA PROVINCE**

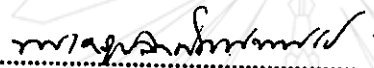
CHOOCHART KANSATTRASAISREE



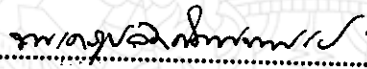
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2551 (2008)**


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา : ชุชาติ กันต์สตราชัยศรี
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สิงห์ทอง บัวชุม
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. ดร. ไพโรจน์ บัวสุข

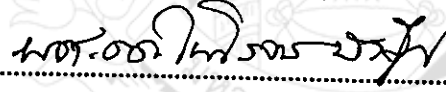
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยอนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

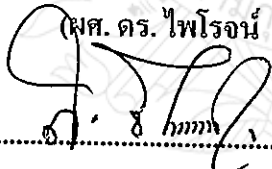

..... : คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

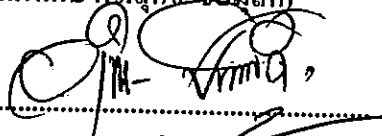
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สิงห์ทอง บัวชุม)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผศ. ดร. ไพโรจน์ บัวสุข)


..... กรรมการ
(ผศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมณี)


..... กรรมการ
(ดร.อำนาจ ปิ่นพิลา)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : People's Satisfaction in Service of Sanubtheub Tambon
Administration Organization, Wang Noi District, Ayutthaya
Province

Student's Name : Choochart Kansattrasaisree

Department : Government

Advisor : Dr. Singthong Buachum

Co-Advisor : Asst.Prof. Dr. Pairote Buasook

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

P. Sampipattanaivijarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr)

Thematic Committee

P. Sampipattanaivijarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn, Dr)

Singthong Buachum
..... Advisor
(Dr. Singthong Buachum)

Pairote Buasook
..... Co-Advisor
(Asst. Prof. Dr. Pairote Buasook)

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

P. Amnuay
..... Member
(Dr. Amnuay Pinphila)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา	: ชุชาติ กันต์ศตราชัยศรี
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.สิงห์ทอง บัวชุม
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผศ.ดร.ไพโรจน์ บัวสุข
ปีการศึกษา	: 2551

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 92 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน Analysis of Variance: Anova โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับ ปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ 3 ด้าน คือ 1. แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต. สนับทึบ ให้ประชาชนได้รับทราบ 2. ประชาสัมพันธ์การดำเนินการจัดเก็บภาษีทั้งก่อนและหลังการดำเนินการให้ประชาชนทราบ 3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากร และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนเข้ามาส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

Thematic Title : People's Satisfaction in Services of Sanubtheub Tambon Administration Organization, Wangnoi District, Ayutthaya Province

Student's Name : Choochart Kansattrasaisree

Department : Government

Advisor : Dr.Singthong Bouchum

Co-Advisor : Asst.Prof. Dr.Pairote Buasook

Academic Year : B.E. 2551 (2008)

ปีการศึกษา : 2551

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were 1) to study of 'Residents' Satisfaction in services of Sanubtheub sub-district administrative Organization, Wangnoi District, Ayutthaya Province, 2) to study People's Opinions on Saving Taxes on Houses and Land thereof and 3) to study of suggestions of 'Residents' Satisfaction in services of Sanubtheub sub-district administrative Organization, Wangnoi District, Ayutthaya Province. It was the survey research. The sampling group included 92 residents liable to pay taxes. The tool employed was the questionnaire. Statistics utilized in analyzing data were percentage, mean and standard deviation.

The results of research were found as follows :

Residents liable to pay taxes on houses and land had their opinions on three aspects at the high levels, all of which were ranged from the high to the low means, that was, aspects of officials responsible for collecting incomes, methods of collecting taxes on houses and land, and opinions on Sanubtheub sub-district administrative Organization respectively.

Suggestion were Sanubtheub sub-district administrative Organization should explain necessities of paying taxed to residents and make them aware of facts that the amounts of taxes the agency collected were to be spent to develop their localities with both direct and indirect results to society and tax – payers in very many forms including having arranged mobile units to receive taxed outside the office to facilitate tax – payers so that they had more alternative in paying taxes.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความอนุเคราะห์ของ ดร.สิงห์ทอง บัวชุม อาจารย์ที่ปรึกษา และ ผศ.ดร.ไพโรจน์ บัวสุข อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา แนวคิด แนววิเคราะห์ และตรวจแก้ไขปรับปรุงสารนิพนธ์นี้ อย่างใกล้ชิดตั้งแต่ต้นจนจบ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ขอขอบคุณ ผศ. (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก ที่เมตตาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบและรูปเล่ม จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ อาจารย์วิเชียร ประเสริฐ นางสาวยุวดี รื่นภาค และนายเพียร ชนะวิเศษ ที่กรุณาช่วยตรวจสอบ และแก้ไขแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอขอบพระคุณ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ที่ได้กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในพื้นที่ จนจัดทำสารนิพนธ์สำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้แสงสว่างทางปัญญาแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ นางณัฐวรรณ กันค้ศตราชัยศรี ผู้มีพระคุณให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กำลังใจในการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด จนทำให้สารนิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณประชาชนที่กรุณาตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจและตั้งใจ รวมทั้งเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ กรุณาให้ความร่วมมือ สละเวลาช่วยแจกและรวบรวมแบบสอบถามในการจัดทำสารนิพนธ์ให้กับผู้วิจัย ขอขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูดาบุงาแค่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

ชูชาติ กันค้ศตราชัยศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.3 แนวคิดในการบริการ	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	19
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ	23
2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ	29
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	45
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	54
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	57
4.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ	69
บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผลการวิจัย	72
5.2 อภิปรายผล	74
5.3 ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิให้คำปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือ	82
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	84
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	88
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	90
ประวัติผู้วิจัย	96

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม	46
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	51
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	51
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา	52
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทางการ สมรส	52
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	53
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	53
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการ โดยรวม 3 ด้าน	54
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	54
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการ ด้านบุคลากร / เจ้าหน้าที่	55
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	56
ตารางที่ 4.11 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการ รวมทุกด้านจำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.12 แตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.13 แตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.15 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ	59

ตารางที่ 4.30 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ	67
ตารางที่ 4.31 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ รวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้	67
ตารางที่ 4.32 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	68
ตารางที่ 4.33 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้	68
ตารางที่ 4.34 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามรายได้	69



สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1	7
แผนภูมิที่ 2.2	24
แผนภูมิที่ 2.3	24
แผนภูมิที่ 2.4	26
แผนภูมิที่ 2.5	26
แผนภูมิที่ 2.6	27
แผนภูมิที่ 2.7	28
แผนภูมิที่ 2.8	41



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งสภาตำบลสนับทึบ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ตามนัยมาตรา 40 และมาตรา 95 แห่ง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่สำคัญโดยเป็นสถาบันที่สนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพ เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเองด้วยการเลือกตั้งผู้บริหาร คือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เข้ามาใช้อำนาจฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลสนับทึบ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 โดยบัญญัติหน้าที่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องทำตาม มาตรา 67 และมาตรา 68 ประกอบกับอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 มาตรา 16 และมาตรา 23 ซึ่งหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลคือการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินได้ จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามกฎหมายว่าด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475

องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ มีปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานในด้านการจัดเก็บ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งทำให้งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบโดยคุณภาพ เช่น รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอแก่ความจำเป็น ในการทำนุบำรุงท้องถิ่น การวินิจฉัยสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยังอยู่ในขอบเขตจำกัดจึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เพราะต้องคอยอนุมัติ ตามสายงานบังคับบัญชา ด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล สนับทึบ โดยทั่วไปมีความสามารถมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ขาดความตั้งใจในการทำหน้าที่และบทบาทของตนเอง และไม่เสียสละในการปฏิบัติงาน

เป็นเพราะบุคลากรส่วนมากไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดความชัดเจนในกฎระเบียบและการเข้าสู่ระบบราชการในระบบอุปถัมภ์ ด้านอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษี เส้นแบ่งอำนาจระหว่างข้าราชการประจำกับฝ่ายการเมืองไม่ชัดเจนและคณะผู้บริหารไม่เข้าใจกฎระเบียบและกฎหมาย ด้านการบริหารงานโดยทั่วไป ได้แก่ การขาดการประสานในหน่วยงาน ความล่าช้าในการวินิจฉัยสั่งการและปฏิบัติ และขาดการประสานงานที่ดีกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ขาดการติดตามผลและประเมินผล ขาดการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้มีอิทธิพลบางคนเข้ามาแทรกแซงในการบริหาร และฝ่ายบริหารไม่รับฟังเสียงข้างน้อยที่คัดค้าน ความขัดแย้งในองค์กร ได้แก่ ความแตกแยกแบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เจ้าหน้าที่ประจำ มีการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนมากเกินไปและผู้บริหารไม่ค่อยเป็นประชาธิปไตย

นอกจากนี้ก็ยังมียุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ เช่น การขาดความสนใจจากประชาชนต่อกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนมีศรัทธาต่องานองค์การบริหารส่วนตำบลต่ำมาก ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะในด้านความต้องการพื้นฐานของประชาชน เป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่ข้าราชการ พนักงาน และผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ จะต้องถือเป็นนโยบายและนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ พึงพอใจและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ

จากความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ในฐานะผู้ทำการวิจัยทำงานเป็นนักบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในตำแหน่งรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ และกำลังศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพและรายได้

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบต่างกัน

1.3.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบต่างกัน

1.3.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบสำรวจ(Survey Research) ในลักษณะเชิงพรรณนา(Descriptive Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่องานด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 117 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชน รวมทั้งความคิดเห็นและปัจจัยที่มีผลของประชาชนต่อปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เขตพื้นที่ท้องที่การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7 หมู่บ้าน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขของประชาชนที่มีต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5.4 ทำให้ได้ข้อมูลไปใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินในองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ความซับซ้อนหรือความไม่ซับซ้อน รวมทั้งระบบของการให้บริการ เช่น เป็นระบบและมีขั้นตอน มีลำดับก่อนหลัง มีป้ายแสดงขั้นตอนให้บริการ เป็นต้น

ด้านบุคลากร หมายถึง การแสดงออกของพนักงานส่วนตำบลหรือพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น บริการด้วยอัธยาศัยดี ความสุภาพ ความกระตือรือร้น เป็นต้น

ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น เทคโนโลยีที่ทันสมัย โต๊ะ เก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษี ห้องน้ำ เป็นต้น

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สิน คือเรียกเก็บจากเจ้าของโรงเรือนและที่ดิน ที่เจ้าของมิได้อาศัยเอง แต่ได้ประโยชน์จากโรงเรือนและที่ดิน ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นใดติดกับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการยกฐานะมาจากสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 ในที่นี้หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการ การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน หรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ และจะต้องบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้น บริการด้วยความเสมอภาค

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยนับอายุเต็มปีปฏิทินจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับ

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานะภาพทางครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) โสด 2) สมรส และ 3) หม้ายหรือหย่าร้าง

อาชีพ หมายถึง การทำมาหากินจากการทำงาน หรือกิจกรรมใดๆที่ก่อให้เกิดผลผลิตและรายได้ เป็นงานสุจริต ไม่ผิดศีลธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม

รายได้ หมายถึง รายได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ได้จากการทำงาน เป็นตัวเงิน

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบและการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดในการบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้ค้นพบทฤษฎีการจูงใจ (A Theory of Human Motivation) โดยมีสมมติฐานอันเป็นสาระสำคัญ 3 ประการคือ

- (1) ทรายใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
- (2) ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับที่เรียกว่า “ลำดับขั้นความต้องการ” (Hierarchy of Needs)

(3) ความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นการจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีก แต่ความต้องการที่มีอิทธิพลใจต่อพฤติกรรมคือ ความต้องการที่ยังไม่รับการตอบสนองได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Basic Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นไปเพื่อความอยู่รอดของชีวิต อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น

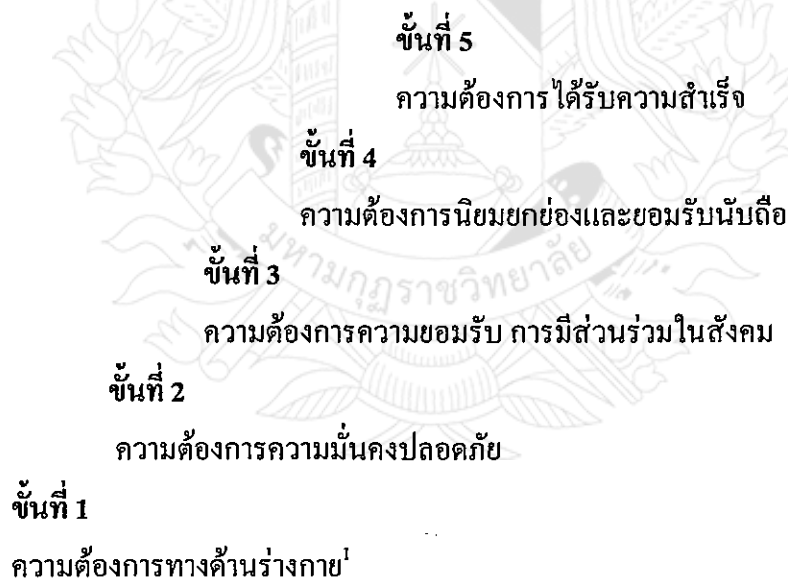
2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Need) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความสนองตอบแล้ว มนุษย์เริ่มมีลำดับความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการในเรื่องของการมีสุขภาพดี ความปลอดภัยจากภัยอันตราย ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบอาชีพหรือหน้าที่การงาน

3) ความต้องการความรัก และความต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (Love and Social Activity Needs) เมื่อความต้องการสองขั้นเบื้องต้นได้รับความสนองตอบแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความต้องการด้านสังคมเพิ่มขึ้น เช่น การต้องการความรักและความปรารถนาดี การเป็นที่นิยมและเพื่อนฝูง ความต้องการที่จะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและสังคม

4) ความต้องการได้รับการนิยมนและการยอมรับนับถือ (Needs of Self Esteem and Self Respect) ความต้องการขั้นนี้ คือ ความต้องการให้สังคมและบุคคลอื่นในสังคมยอมรับนับถือให้การยกย่อง มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคม

5) ความต้องการได้รับความสำเร็จ (Needs of Self Realization) ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการที่บุคคลตระหนักถึงศักยภาพแห่งตนจากการที่มีโอกาสพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ และมีโอกาสที่จะสร้างสรรค์และขยายความคิดอ่านให้กว้างขวางออกไป

แผนภูมิที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์



¹จินคาร์ตัน รัชมณี, เทคนิคการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540), หน้า 18 – 20.

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's two-factor theory)

เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ว่า“องค์ประกอบของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานเขาได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่ามีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivator) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หรือปัจจัยอนามัย ซึ่งเรียกปัจจัยทั้งสองนี้ว่า เป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two-factor Theory) สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน” มีดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงาน และความสำเร็จก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ชนิด คือ

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งให้เห็นผลของบุคคล

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงาน หรือจากบุคคลอื่น โดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชย

3) ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นงานที่ง่ายหรือยากเกินไป

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับพิจารณาเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน ตำแหน่ง ค่าจ้างให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในการทำงานเกิดขึ้นมี 11 ประการ คือ

1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือการเพิ่มเงินเดือน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า โอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with peers) หมายถึง การติดต่อซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นทางกิริยา หรือวาจา ที่จะแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ลักษณะของงาน หรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรตประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ เป็นต้น

5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation with superior) หมายถึง การติดต่อกันโดยทางกิริยา หรือวาจา แต่มิได้หมายรวมถึงการยอมรับนับถือ

6) นโยบายและการบริหารงานขององค์การ(Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ เช่น การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาคำเนินงานได้สำเร็จ รวมถึงการติดต่อภายในองค์การ เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์การจะต้องเป็นที่แน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation with Peers) มีลักษณะเช่นเดียวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

8) สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะที่ผลนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์การต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่อาจจะไกล และทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

10) ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงในงาน เช่น ระยะเวลาของงาน (Tenure)

11) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานโดยรวม หมายถึง ความเต็มใจ หรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

เคสเลอร์ แกรี ได้แยกรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ เอาไว้ โดยพยายามเรียงลำดับความพอใจ และความไม่พอใจเอาไว้เป็นเปอร์เซ็นต์ ดังนี้

1. ปัจจัยสำคัญ อันเป็นปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มักเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหาร หากไม่ดีอาจจะไม่พอใจประมาณ 70 %

1.2 การบังคับบัญชา ไม่พอใจประมาณ 40 %

- 1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่พอใจประมาณ 20 %
- 1.4 สภาพการทำงาน ประมาณ 16 %
- 1.5 เงินเดือน ไม่พอใจประมาณ 14 %
- 1.6 ความสัมพันธ์กับร่วมงาน ประมาณ 12 %
- 1.7 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ประมาณ 12 %
- 1.8 ชีวิตส่วนตัว ประมาณ 10 %
- 1.9 สถานภาพ ประมาณ 6 %
- 1.10 ความปลอดภัย ประมาณ 8 %

ปัจจัยด้านนี้ หากผู้บริหารพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้น บุคคลอาจจะมี ความพอใจมากขึ้นมาบ้าง แต่ไม่ถึง 20 %

2. อันเป็นปัจจัยทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มักจะเกิดจากภายในตัวผู้ทำงาน ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน อาจก่อให้เกิดความพอใจถึง 80 %
- 2.2 การยอมรับ ความพอใจจะมีประมาณ 60 %
- 2.3 ลักษณะงาน ประมาณ 45 %
- 2.4 ความรับผิดชอบ ประมาณ 42 %
- 2.5 ความก้าวหน้า ประมาณ 30 %
- 2.6 ความมั่นคง ประมาณ 10 %

ถ้าหากผู้บริหารไม่ได้สนใจสนับสนุน หรือไม่ทำให้ปัจจัยกระตุ้นเกิดขึ้นในผู้ร่วมงาน อาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจได้ แต่ไม่เกิน 30 %

จากองค์ประกอบ ทั้ง 2 ประเภทที่กล่าวมานี้สรุปให้เห็นว่า ปัจจัยคำจุนเป็นมูลเหตุจูงใจ หรือหนุนกำลังเพียงส่วนน้อยต่อคนส่วนใหญ่ ส่วนปัจจัยกระตุ้นเป็นตัวหนุนกำลังที่สำคัญแต่ถึงอย่างไรก็ตาม จะมองข้ามปัจจัยคำจุนเสียไม่ได้ เพราะเป็นการรักษาและป้องกัน ไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการทำงาน และต้องไม่ลืมว่า ปัจจัยคำจุนเป็นการสนองความต้องการที่ป้องกันไม่ให้ระดับการทำงานลดลง แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการทำงานสูงขึ้น ส่วนสำหรับปัจจัยกระตุ้นเป็นการจูงใจที่แท้จริง ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์ทำงานเกินกว่าจำเป็นหรือเกินกว่ากำหนด²

²มาสโลว์ (Maslow), อังโน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิตวิพัฒนา จำกัด, 2540), หน้า 17.

ทฤษฎีของแมกเกรกอร์ (McGregor) ได้เปรียบเทียบให้เห็นสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ ตามทัศนะของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะใช้เป็นสิ่งกำหนดแบบของความเป็นผู้นำ โดยตั้งทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังต่อไปนี้

ทฤษฎี X ได้ตั้งสมมุติฐานของมนุษย์ว่า

1. มนุษย์มีนิสัยไม่ชอบทำงาน ชอบหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส จึงต้องถูกบังคับควบคุม และมีบทลงโทษไว้เพื่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
2. โดยทั่วไปมนุษย์ชอบให้มีการแนะนำแต่ชอบหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด
3. มนุษย์ส่วนมากขาดความสามารถในการสร้างสรรค์และชอบต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ยึดตนเองเป็นสำคัญ

ทฤษฎี Y ได้ตั้งสมมุติฐานมนุษย์ว่า

1. การใช้พลังกายและสมองในการทำงานเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ
2. การควบคุมและการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่ละบุคคลจะกำหนดทิศทางและควบคุมตนเองในการปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย
3. การรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์
4. สภาพของมนุษย์ทุกๆ ไปเรียนรู้สิ่งต่างๆ ภายใต้อาหาระอันเหมาะสมซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการคิด วิเคราะห์ สร้างสรรค์ มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคนเป็นส่วนใหญ่
6. ภายใต้อิทธิพลของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็น (2)

สรุปได้ว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y แสดงถึงทัศนะของผู้บริหารที่จะพยายามขจัดสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานให้หมดไป และพยายามที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจ หรือการสนองตอบความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสมมุติฐานของทฤษฎี X จะให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำ เช่น ผลตอบแทนในการทำงาน ความปลอดภัย ส่วนข้อสมมุติฐาน

ของทฤษฎี Y จะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลในระดับสูง³

สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติ ความคิด ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพูล ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ⁴

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆของบุคคล”⁵

แจ่มจันทร์ ณ กาศสินธ์ ได้สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรม หรือการแสดงออกความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกใดๆของมนุษย์ซึ่งจะต้องเกิดจาก

³บุรี ทิพนัส “ศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์สาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, หน้า 6 – 7.

⁴พิน คงพูน, “ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้”, ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), 2529, หน้า 37.

⁵อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม), 2534, หน้า 11-12.

เหตุผลเสมอความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เรียกว่าแรงจูงใจ เมื่อได้รับแรงจูงใจก็จะเกิดความพึงพอใจ⁶

พิทักษ์ ทรุษิม กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงในการประมาณค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก”⁷

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ กับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ต่อกระบวนการยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวอร์ซิเทท และระดับมัลติยูนิเวอร์ซิเทท ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า ทัศนคติทั้งเชิงปฏิบัติและเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม⁸

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆเมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”⁹

Kendall กล่าวถึงความพอใจ ว่า “เป็นความรู้สึกรวมๆระหว่างความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย”

D’Elia ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านการพอใจหรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่ชอบมากน้อยเพียงไร”¹⁰

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความยินดีหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

⁶แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2534, หน้า 18.

⁷พิทักษ์ ทรุษิม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2538, หน้า 24.

⁸ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, การบริหารงานตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์, 2530), หน้า 20.

⁹เพลินทิพย์โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544), หน้า 76.

¹⁰สิริวรรณ ประกิจสังข์, จิตสำนึกแห่งความต้องการ, (กรุงเทพมหานคร : ศิลปะการพิมพ์, 2544), หน้า 22.

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ศาสตราจารย์ ไชยสมบัติ กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป¹¹

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น

3. ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การขอรับของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบ

¹¹ศาสตราจารย์ ไชยสมบัติ, วิจัยการตลาด, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543), หน้า 15.

กับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ¹²

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึง-ความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้ำต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ ลูกค้ำมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้ งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

¹²มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, การตลาด, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539), หน้า 24-37.

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น¹³

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.3 แนวคิดในการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

- (1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- (2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- (4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- (5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ¹⁴

¹³เรื่องเดียวกัน, หน้า 38-40.

¹⁴มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 8.

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจในการบริการที่ดีมีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการ คือ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดลงระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- 2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- 2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม¹⁵

2. เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชานาญ ภู่อี่ยม ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมิต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

¹⁵วิฑูรย์ สิมะโชคดี, *คุณภาพคือความอยู่รอด*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541), หน้า 252.

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชนภาคหวัง¹⁶

กุลธนะ ธนาพงศธร ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริหารที่องค์กรจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ

(3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะได้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

(4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการขอรับบริการต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป¹⁷

ประหยัด ยากจะมอง ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง งาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้อง ไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ

¹⁶ ชำนาญ ภู่อเยี่ยม, สถิติการวิจัยธุรกิจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2541), หน้า 7-8.

¹⁷ กุลธนะ ธนาพงศธร, หลักสถิติ 1, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542), หน้า 303-304.

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ ประหยัด ยากะนอง กล่าวว่า สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่าระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์¹⁸

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงานหรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ และจะต้องบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนโยน กระตือรือร้น บริการด้วยความเสมอภาค การบริการที่ดีเท่ากับการประชาสัมพันธ์สถานที่หรือหน่วยงานนั้น การบริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความประทับใจ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวถึงแนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน¹⁹

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่า แคทซ์ (Catch) และแดเน็ต (Danet) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่ามีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พึงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรูป

¹⁸ประหยัด ยากะนอง, การวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543), หน้า 20.

¹⁹ประยูร กาญจนกุล, คำอธิบายกฎหมายปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), หน้า 56.

นัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสถานะแวดล้อมแตกต่างกันไป

- ด้วย
2. องค์ประกอบภายในองค์กร เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง
 - 2.1 เป้าหมายขององค์กรว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝน อบรมอย่างไร
 - 2.3 การควบคุมบังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์กรใกล้ชิดแค่ไหน
 - 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน
 - 2.5 ขนาดองค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ว่าองค์กรมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์กรขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้
 - 3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่
 - 3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน
 - 3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน
 - 3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้นำแนวคิดของแกทซ์ และแคนเน็ท มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์กรผู้รับบริการและสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการและองค์กรเอง ซึ่งเขาเห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการ-พบปะ โดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้
 - 1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับ ผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทักษะติดต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

1.4 ทักษะติดต่อองค์กรและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงาน จึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเกี่ยวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์กรและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์กร

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์กร ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็就会有ความมั่นใจในการให้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชน ในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ²⁰

สรุปได้ว่าความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อ

²⁰ปรัชญา เวสารัชช, องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2541), หน้า 8.

ความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ความ-เสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

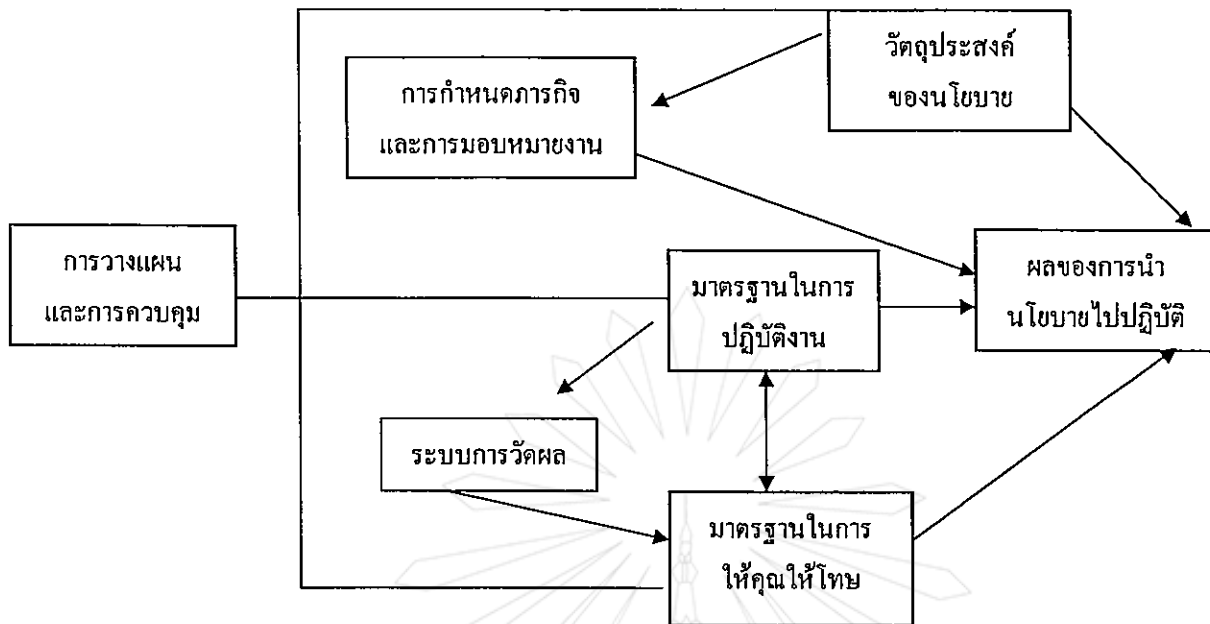
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกลไกสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ ซึ่งสามารถผลักดันให้นโยบายบรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เช่น

วเรเดช จันทรสร ได้ทำการรวบรวม และประมวลตัวแบบ (models) ต่างๆ เกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ และแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลหรือความสำเร็จขององค์กร ไว้ 6 ตัวแบบ ดังนี้

1. ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational model)
2. ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management model)
3. ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Organization development model)
4. ตัวแบบทางด้านการระบอบการราชการ (Bureaucratic model)
5. ตัวแบบทางด้านการเมือง (Political model)
6. ตัวแบบทั่วไป (General model)

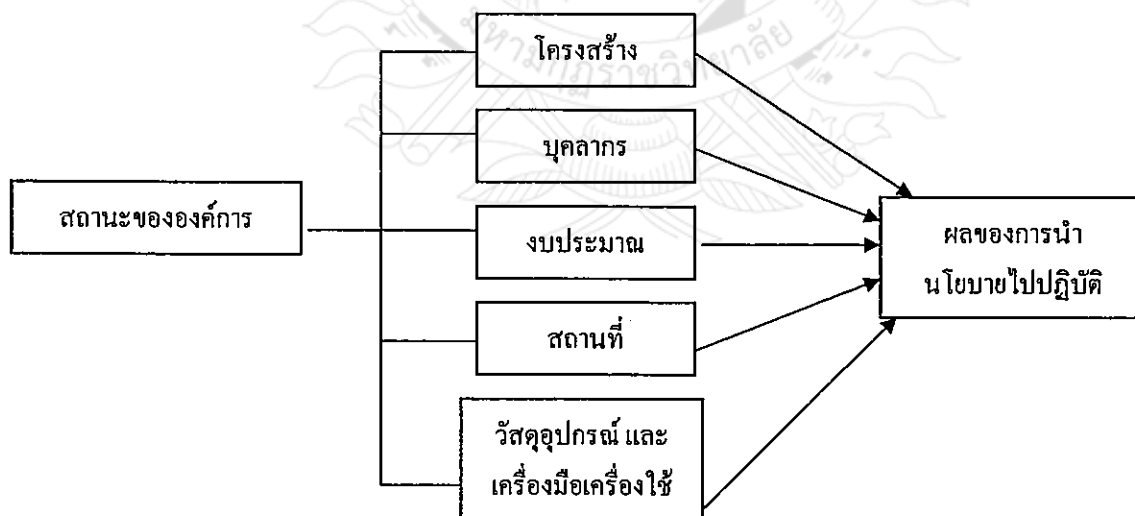
1) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล ตัวแบบนี้เน้นที่ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนและการควบคุมผลงาน (planning & controlling system) กล่าวคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารนโยบายจะต้องมีการกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนพร้อมทั้ง ทำการมอบหมายงานแก่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสร้างระบบในการวัดผลการดำเนินงานในการให้รางวัล ตอบแทน และการลงโทษที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ซึ่งทั้งหมดดังกล่าวนี้ จะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังที่แสดงไว้ในแผนภูมิที่ 2.2



แผนภูมิที่ 2.2 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ยึดหลักเหตุผล

2) ตัวแบบทางการจัดการ ตัวแบบนี้เน้นขีดสมรรถนะภายใน(internal capacity) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหาร ว่ามีจุดอ่อน และจุดแข็งในด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร เช่น โครงสร้างองค์กร บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่ หน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะภายในค่อนข้างสูงจะมีโอกาสที่นำนโยบาย ไปปฏิบัติอย่างประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก ในทางตรงกันข้าม หน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะภายในค่อนข้างต่ำ จะส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จดัง

แผนภูมิที่ 2.3



แผนภูมิที่ 2.3 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านการจัดการ

จากตัวแบบดังกล่าวนี้พบว่า ปัจจัยจะส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติ ประสบความสำเร็จ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับปัจจัยในการบริหาร (4 M'S)

ปัจจัยในการบริหาร (4 M'S) ดังกล่าวนี ได้ทำการ ศึกษาถึงหัวข้อหลักการบริหารทั่วไป และให้คำจำกัดความของ การบริการ (administration) ว่า หมายถึงการดำเนินการในกิจการต่าง ๆ มีหน่วยงาน หรือองค์การดำเนินการอำนวยความสะดวกให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลงานตามที่ต้องการ ปัญหาสำคัญของการที่จะให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวก็คือ ทำอย่างไรที่ผู้บริหารงานสามารถอำนวยความสะดวกรวมทั้งที่เป็นคนและวัตถุ ให้สามารถร่วมกันปฏิบัติงานให้หน่วยงานดำเนินงาน บรรลุเป้าหมาย ด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ฉะนั้น การบริหารงาน จึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลปะเพื่อเอาคน ทรัพยากร มารวมกันแล้วอำนวยความสะดวกให้บรรลุวัตถุประสงค์

ปัจจัยในการบริหารงานมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

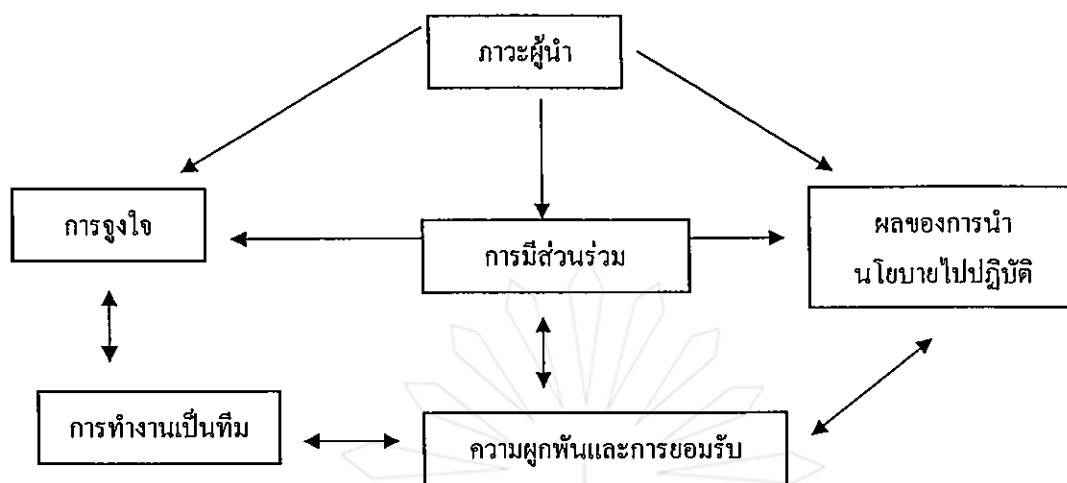
1. คน หรือ บุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญของการบริหารงานหน่วยงาน หรือองค์การต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีคนปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้น

2. เงิน หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงาน หากขาดเงิน ขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

3. วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์ หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์ หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานฉะนั้นทรัพยากรในการบริหารจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงาน

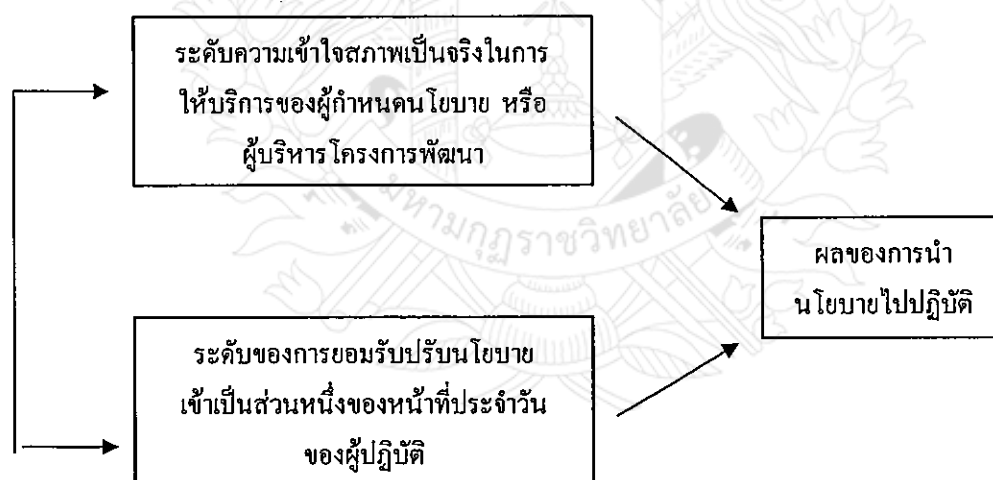
4. การจัดการ การบริหารจำเป็นต้องมีการทำงานที่เป็นระบบ มีการจัดการที่ดี แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุม ตรวจสอบรายงานเป็นไปอย่างมีระบบมีขั้นตอน มีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติที่แน่ชัด

3) ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ ตัวแบบนี้เน้นพฤติกรรม และวัฒนธรรมองค์การ โดยเฉพาะภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ การทำงานเป็นทีมการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน และการสร้างความผูกพัน ขอมรับร่วมกัน โดยมองว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่ง และมีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังแผนภูมิที่ 2.4



แผนภูมิที่ 2.4 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านการพัฒนาองค์กร

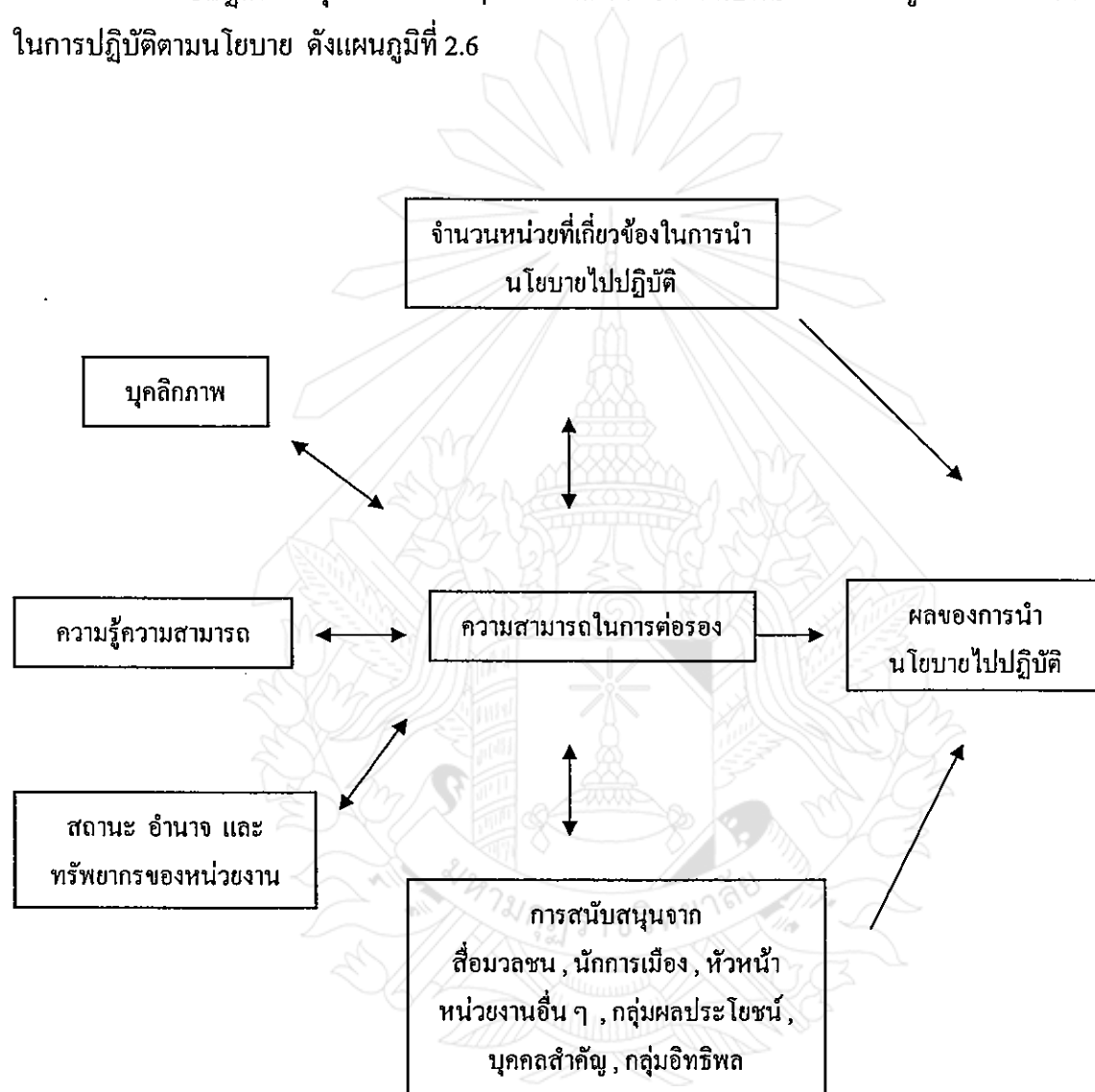
4) ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ ตัวแบบนี้มองว่า การใช้อำนาจดุลพินิจ (discretion) ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (street bureaucrat) จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการนำเอานโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เกิดการต่อต้านไม่ยอมรับเอา นโยบาย แปลงสู่ภาคปฏิบัติในฐานะเป็นงานประจำของตน เจ้าหน้าที่ดังกล่าวอาจจะเพิกเฉยในการปฏิบัติตามหรืออาจจะใช้ดุลพินิจของคนตัดสินใจในลักษณะที่ไม่เอื้ออำนวยต่อตัวนโยบาย ดังแผนภูมิที่ 2.5



แผนภูมิที่ 2.5 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านกระบวนการของระบบราชการ

5) ตัวแบบทางการเมือง ตัวแบบนี้เน้นที่ความสามารถในการเจรจาต่อรอง และการประนีประนอมของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับเขตพื้นที่นโยบายนั้น ทั้งนี้บุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่มี ส่วนได้ส่วนเสียกับตัวนโยบายจะเข้ามาใช้อิทธิพลของตัวเอง เพื่อสร้างเงื่อนไขต่อรองให้มีการ

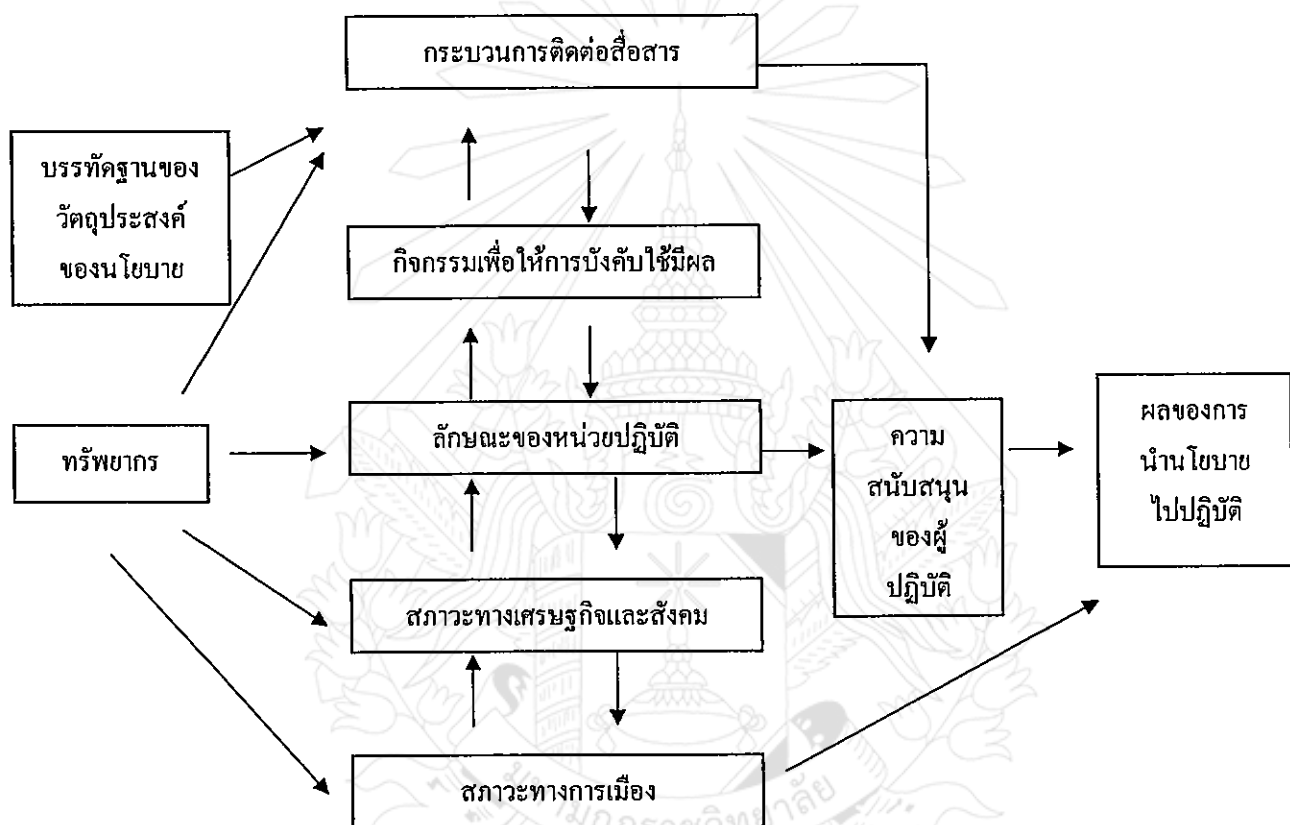
ปฏิบัติ ตามนโยบายในลักษณะที่จะทำให้ตนเองได้รับประโยชน์มากขึ้น หรือเสียประโยชน์น้อยที่สุด ไม่ว่าจะ เป็นไปในรูปของการใช้ความสามารถเพื่ออ้างเหตุผลความชอบธรรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ชวนเชื่อ การสร้างพลังมวลชน เพื่อก่อให้เกิดแรงกดดัน เป็นต้น ดังนั้น ความสามารถในการเจรจาต่อรองประนีประนอม แสวงหารูปแรงสนับสนุนจากภายนอก ในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติตามนโยบาย ดังแผนภูมิที่ 2.6



แผนภูมิที่ 2.6 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เน้นด้านการเมือง

ตัวแบบนี้เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ คือ ในการประเมินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้รับการประเมินอาจมีการต่อรองกับผู้ประเมินก่อนจะชำระค่าภาษี ซึ่งการต่อรองจะทำให้การจัดเก็บรายได้ เกิดความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังกล่าวข้างต้นด้วย

6) **ตัวแบบทั่วไป** ตัวแบบนี้มองว่า ปัจจัยที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างประสบความสำเร็จนั้นมีอยู่หลายประการ อาทิเช่น ชีตสมรรถนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบาย ความชัดเจนของตัวนโยบาย และกระบวนการติดต่อสื่อสารให้ความร่วมมือสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ว่าการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกนี้ อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ไม่มากนักน้อย ดังแผนภูมิที่ 2.7



แผนภูมิที่ 2.7 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบทั่วไป

ตัวแบบนี้เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ คือ ในการดำเนินงานจัดเก็บรายได้จะต้องมีกระบวนการติดต่อสื่อสารกับผู้ชำระภาษีทุกราย ซึ่งกระบวนการติดต่อสื่อสารจะทำให้การจัดเก็บรายได้ เกิดความสำเร็จหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมนอกดังกล่าวข้างต้นด้วย²¹

²¹ วรเดช จันทรรุ, “การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ตัวแบบและคุณค่า”, วารสารพัฒนบัณฑิตบริหารศาสตร์, (2527) : 535-554.

สรุปผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดเป็นแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการ เมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการในจังหวัดสกลนคร จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

2.6 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 มีที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 139 หมู่ 7 ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สภาพพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ มีพื้นที่ในเขตรับผิดชอบทั้งหมดประมาณ 25.94 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 16,212 ไร่ มีเขตการปกครองตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องที่ คือ หมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบทั้งหมดบ้าน จำนวน 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านคลองแขก	ตำบลสนับทึบ
หมู่ที่ 2	บ้านคลอง 10	ตำบลสนับทึบ
หมู่ที่ 3	บ้านคอดันคลอง 10	ตำบลสนับทึบ
หมู่ที่ 4	บ้านหนองโสน	ตำบลสนับทึบ
หมู่ที่ 5	บ้านคลอง 28	ตำบลสนับทึบ
หมู่ที่ 6	บ้านคลอง 26	ตำบลสนับทึบ
หมู่ที่ 7	บ้านสหกรณ์	ตำบลสนับทึบ

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอวังน้อยไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ประมาณ 9 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประมาณ 29 กิโลเมตรมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลหนองแวง	อำเภอหนองแวง	จังหวัดสระบุรี
ทิศใต้	จดตำบลข้าวงาม	อำเภอมวกเหล็ก	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ทิศตะวันออก	จดตำบลไผ่ดำ	อำเภอหนองแวง	จังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันตก	จดตำบลหันตะเภา	อำเภอมวกเหล็ก	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำนวนประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

ตามหลักฐานทะเบียนราษฎร เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2550 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 4,166 คน แยกเป็นชาย 2,362 คน และหญิง 1,804 คน จำนวนครัวเรือน 922 หลังคาเรือน

ด้านโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

1. ด้านการคมนาคมของตำบลสนับทึบ ส่วนใหญ่ใช้การคมนาคมขนส่งทางบก โดยใช้เส้นทางถนนสายพหลโยธิน และถนนคั่นคลองชลประทานเชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่างๆ รวมทั้งถนนส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรังเชื่อมจากถนนพหลโยธินไปยังถนนคั่นคลองชลประทานเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีถนนทางหลวงท้องถิ่นสายคูคต – หนองอ่างทอง ซึ่งเชื่อมต่อไปยังอำเภอใกล้เคียงได้

2. การประปา ปัจจุบันในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบใช้ระบบประปาหมู่บ้าน ซึ่งบริหารจัดการโดยคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน มีทั้งหมด 2 หมู่ คือ หมู่ 5 และ 6 บริหารจัดการโดย อบต.สนับทึบ 4 หมู่ คือ 1, 3, 4 และ 7

ด้านเศรษฐกิจ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบมีพื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 70% ของพื้นที่ทั้งหมดหรือประมาณ 16,212 ไร่ ประชากรมีรายได้เฉลี่ย 40,496 บาท/คน/ปี ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมเขตพื้นที่ใกล้เคียงร้อยละ 50 ทำการเกษตรร้อยละ 40 และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 10

การคมนาคม

การคมนาคมของตำบลสนับทึบ ส่วนใหญ่ใช้การคมนาคมขนส่งทางบก โดยใช้เส้นทางถนนสายพหลโยธิน และถนนคั่นคลองชลประทานเชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่างๆ รวมทั้งถนน ส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรังเชื่อมจากถนนพหลโยธินไปยังถนนคั่นคลองชลประทานเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีถนนทางหลวงท้องถิ่นสาย คูคต – หนองอ่างทอง ซึ่งเชื่อมต่อ ไปยังอำเภอใกล้เคียงได้

การประปา

ปัจจุบันในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบใช้ระบบประปาหมู่บ้าน ซึ่งบริหารจัดการโดย องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ มี 6 หมู่บ้าน คือ หมู่ 1, หมู่ 3, หมู่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 และ หมู่ 7 สำหรับหมู่ที่ 2 ใช้ระบบประปาส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้า

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (อ.วังน้อย, อ.หนองแค) ปัจจุบันมีไฟฟ้าสาธารณะประมาณ 80% ของพื้นที่ และมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

การสื่อสาร

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (อ.วังน้อย) และ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) (อ.วังน้อย) ไม่มีที่ทำกาการไปรษณีย์โทรเลขในพื้นที่ตำบลสนับทึบ แต่สามารถเดินทางไปใช้บริการในอำเภอวังน้อยได้

ศาสนา

ประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และมีวัดในพื้นที่ จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

1. วัดจุติธรรมมาราม หมู่ที่ 1
2. วัดหนองโสน หมู่ที่ 4
3. วัดธรรมาราม หมู่ที่ 6
4. วัดสหกรณ์ธรรมนิมิต หมู่ที่ 7

กลุ่มอาชีพ

มี 3 กลุ่ม คือ

- กลุ่มผลิตดอกไม้จัน พวงหรีด และของชำร่วย หมู่ที่ 2
- กลุ่มผลิตศาลพระภูมิ หมู่ที่ 4
- กลุ่มอาชีพขายสังเคราะห์ห้วงสวรรค์ หมู่ที่ 2

กลุ่มเกษตรกร

มี 8 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มเกษตรกรรวม
2. กลุ่มเกษตรกร(ทำนา)
3. กลุ่มทำสวนส้ม
4. กลุ่มส่งเสริมอาชีพทำเตง
5. กลุ่มส่งเสริมอาชีพทำสวนเพาะชำ ปลุกต้นไม้
6. กลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงปลา
7. กลุ่มส่งเสริมอาชีพทำฟืชไร่ผักกะเจด
8. กลุ่มทำนา

สหกรณ์ตำบลสนับทึบ

มี 1 แห่ง คือ สหกรณ์การเช่าซื้อที่ดินวังน้อย จำกัด

ตำบลสนับทึบ ได้รับคัดเลือกเป็นตำบลสหกรณ์เฉลิมพระเกียรติ

ด้านการศึกษา

มีสถานศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ จำนวน 2 แห่ง คือ

1. โรงเรียนคอตันคลอง 27
2. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

กีฬาและนันทนาการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ มีลานกีฬาเอนกประสงค์ จำนวน 1 แห่ง คือ บริเวณสนามกีฬาโรงเรียนคอตัน 26

ด้านการสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบมีสถานบริการสาธารณสุขในเขตตำบลสนับทึบ จำนวน 3 แห่ง คือ

- สถานีอนามัยตำบลสนับทึบ หมู่ที่ 4 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- สถานีอนามัยตำบลสนับทึบ หมู่ที่ 6 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- สถานพยาบาลมูลนิธิสิรินธร หมู่ที่ 1 (วิทยาลัยสงฆ์)

ด้านความปลอดภัย

ในเขตพื้นที่มีป้อมตำรวจ คือ ป้อมตำรวจทางหลวงเทพพิทักษ์ จำนวน 1 แห่ง อยู่บริเวณหน้าวัดชูจิตธรรมมาราม หมู่ที่ 1 ที่พักสายตรวจตำบลสนับทึบ จำนวน 1 แห่ง อยู่บริเวณทางเข้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ หมู่ที่ 7

ด้านข้อมูลข่าวสาร

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีบริการข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

- E-Mail องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ Tambol_sanubtheub@Thaimail.com
- สถานีวิทยุชุมชน คนรักดี 89.25 MHz
- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง
- อินเทอร์เน็ตตำบล
- จดหมายข่าว

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.สนับทึบ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบมีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 15 โรงงาน ดังนี้

1. บริษัท กฤตมานา สตีล จำกัด ตั้งอยู่ที่หมู่ 7

2. หจก.โรงสีรวมทุนวัฒนา ตั้งอยู่ที่ 68 หมู่ 2
3. บริษัท ปิติฟู๊ดส์ วังน้อย จำกัด ตั้งอยู่ที่ 85 หมู่ 1
4. บริษัท ซิตีเซนต์ แมชชีนเนอร์รี่เอเซีย จำกัด ตั้งอยู่ที่ 69 หมู่ 1
5. บริษัท เมโทรสปินนิ่ง อยุธา จำกัด ตั้งอยู่ที่ 71 หมู่ 1
6. หจก.วีอาร์ คอนกรีตบล็อก ตั้งอยู่ที่ 126 หมู่ 6
7. หจก.ศรีสยามปีโตรเลียม ตั้งอยู่ที่ 45 หมู่ 2
8. บริษัท ซีฟิวร์ โกลด์อินคัสเตรียล จำกัด ตั้งอยู่ที่ 78 หมู่ 2
9. บริษัท คิงนาวา (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งอยู่ที่ 78/2 หมู่ 2
10. บริษัท อินทิเกรเทด ฟริชชั่น เอ็นจิเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ 59/1 หมู่ 7
11. บริษัท ทีพีโก้เอฟแอนด์บี จำกัด ตั้งอยู่ที่ 90/1 ม.7
12. บริษัท มงคลชัย บรรจุกัมภ์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 99/2 หมู่ที่ 7
13. ห.จ.ก อมรวิทยา ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
14. บริษัท เคียวเซ่ แพคตอรี่ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ 144 หมู่ที่ 7
15. บริษัท โฆสน จำกัด ตั้งอยู่ที่ 128 หมู่ที่ 7

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

โทร.0-3572-3382

โทรสาร. 0-3572-3110

คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| 1. นางสาวขุติ รื่นภาค | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2. นายทวี ทรัพย์เจริญ | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 3. นายเดชา รื่นภาค | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 4. นางรุ่งนภา คงแสงภักดิ์ | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. นายสมาน บุญยานันต์ | ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2. นายนนท์ มั่งทอง | รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 3. นายเฉียบ พรเอน | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 4. นางอมรา เนตรศิริ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 5. นายบุญนาค เรืองดาว | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 6. นางปิ่นพิดา ผูกกระแสร์ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล |

7. สิบตรีถวิล	ศักดิ์พวงมี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
8. นายสำเร็จ	สุควิลัย	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
9. นายสุชาติ	หิรัญโรจน์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
10. นายภรณ์	รักษาสมัย	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
11. นายวิเชียร	ศรีอ่อน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
12. นายอุเทน	อบรมทรัพย์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
13. นายชัยยุทธ	อบรมชอบ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
14. นายประสันต์	ทองใบ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
15. นายวิรัช	เกตุถาวร	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ²²

สรุปองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 มีหมู่บ้านในรับผิดชอบจำนวน 7 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 4,166 คน ประกอบอาชีพรับจ้างทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมร้อยละ 50 การเกษตรร้อยละ 40 และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 10 โดยมีโครงสร้าง ฝ่ายบริหาร 4 คน ฝ่ายสภา อบต. จำนวน 15 คน มีกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม กลุ่มเกษตรกร 8 กลุ่ม สหกรณ์ตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบได้ดำเนินการด้านสาธารณูปโภคต่างๆ และส่งเสริมกลุ่มองค์กรและด้านการศึกษา

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริธัญญา จอมจันทร์ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน คือด้านพฤติกรรมการบริการเชิงวิชาชีพ เช่น เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับกล่าวทักทายชี้แนะเมื่อผู้รับบริการมาถึงส่วนด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยวาจาสุภาพ ด้านสัมพันธภาพของผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาอย่างเข้าใจ ด้านความสะอาด เช่น แผนกผู้ป่วยนอกสะอาดต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพของการ

²² องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ, แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 3 ปี (พ.ศ. 2550-2552), (พระนครศรีอยุธยา : องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2550), (อัดสำเนา).

บริการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำบัตรเป็นไปด้วยความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่ายและเครื่องมือ เช่น ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษามีความเหมาะสม²³

อรรถกร เจริญรบ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีลูกค้าเงินกู้หรือสินเชื่อ และลูกค้าเงินฝากที่พนักงานของธนาคารฯ ให้บริการต่อลูกค้าอยู่นั้น ผู้ให้บริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจต่อพนักงานของธนาคารฯ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของธนาคารฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี²⁴

ดาบตำรวจเพชรทม ฟองทา ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดูแลเอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดีเต็มใจให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน จัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อแผนกงานไว้อย่างชัดเจนพร้อมทั้งได้จัดให้มีบัตรคิวไว้สำหรับประชาชนอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยสมกับเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์แท้จริง²⁵

ดาบตำรวจสมชาย กงเพชร ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงคอง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงคอง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 สายงาน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

²³สิริัญญา จอมจันทร์, “ความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 112 หน้า.

²⁴อรรถกร เจริญรบ, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, 97 หน้า.

²⁵ดาบตำรวจเพชรทม ฟองทา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, 145 หน้า.

ตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ทั้ง โดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านการป้องกัน และปราบปราม งานด้านจราจร งานด้านบุคลากร และงานด้านสืบสวน²⁶

ดาบตำรวจจำเริญ สุภาคำ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากประชาชนที่มารับบริการภายในงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 200 คน ด้วยแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เมื่อได้รับข้อมูลมาแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวนภายในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสอบสวน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถติดต่อได้สะดวก และมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วกว่าเดิม อีกทั้งยังมีการอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกไว้ทำให้ประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวน ภายในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งส่งผลดีต่อประชาชนที่มารับบริการ²⁷

อดิศักดิ์ ทูมอนันต์ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้านมีดังนี้ คือ

1. ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 4.44 ได้แก่ เรื่องการแนะนำใช้ห้องสมุด นอกนั้นมี ความพึงพอใจในระดับปานกลางที่ใกล้เคียงกันทั้งหมด
2. ด้านการบริการหนังสือ และสื่อ สดทัศน์สะศึกษา ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการและยืมหนังสืออย่างทั่วถึง 3.67 ส่วนหัวข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านอาคารสถานที่ และการอำนวยความสะดวกทั่วไปผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจไม่สูงมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.22 ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง

²⁶ดาบตำรวจสมชาย กงเพชร, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง”, สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2549, 108 หน้า.

²⁷ดาบตำรวจจำเริญ สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2549, 129 หน้า.

4. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจไม่สูงมาก มีค่าโดยเฉลี่ยประมาณ 3.00 ขึ้นไปค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง

5. ด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยปานกลางถึงมาก ทุกหัวข้อ มีค่าโดยเฉลี่ย 3.00 ขึ้นไปในด้านแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริการของห้องสมุดประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ดบุคลากรควรมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านวิชาความรู้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และบทบาทของตนได้เป็นอย่างดี และมีความกระตือรือร้น ยินดีที่จะให้บริการได้อย่างเหมาะสม ฯลฯ²⁸

เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบทุกครั้ง บริการในด้านสาธารณสุข สะดวก รวดเร็วทันเหตุการณ์โดยประชาชนในแขวงศรีวิชัยต้องการ การวางแผน โครงการให้บริการ พันทมออกวันป้องกันโคโรน่าไวรัส

ในชุมชนทราบก่อนล่วงหน้าเพื่อได้เตรียมสถานที่ ได้ถูกต้องซึ่งระดับปานกลางประชาชนต้องการให้แขวงศรีวิชัยจัดที่นั่งสำหรับผู้ที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ประชาสัมพันธ์ และจัดแผนโครงการเผยแพร่รวมถึงอาการและความเสี่ยงต่อโรคที่เกิดขึ้นและต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และดูแลเรื่องสุขภาพร่างกายสุขภาพจิตในชุมชน พร้อมทั้งต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดระบบการทิ้งขยะให้เป็นระเบียบในชุมชน และที่สำคัญที่สุดควรจัดสถานที่ออกกำลังกายแก่ชุมชนด้วย²⁹

ประพันธ์ บูทธิพัฒน์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาอน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บขยะพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38 ด้านความพึงพอใจต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 ด้านความพึงพอใจต่อ

²⁸อดิศักดิ์ ทูมอนันต์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, 108 หน้า.

²⁹เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 134 หน้า.

ผลหรือการให้บริการจัดเก็บตามวัน เวลา พบว่าโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.89³⁰

ประเสริฐ สิงห์เสม ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการนำหลักสาราณียธรรมมาบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระทองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ประชากรกลุ่มอาชีพเกษตรกร พนักงานส่วนท้องถิ่น และข้าราชการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อเสนอแนะว่าให้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่ไปกับการพัฒนา ด้านสาธารณูปโภค ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม³¹

วิชัย โคตรมี ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสถานีอนามัยตำบลในเมือง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.60 อายุเฉลี่ย 37.20 ปี ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30-34 ปี ร้อยละ 57.70 สถานภาพสมรส ร้อยละ 90.80 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 80.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 61.50 จำนวนครั้งของการมารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง ร้อยละ 78.50 และเมื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.80 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 57.30 และเมื่อมองภาพรวมของความพึงพอใจ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด 46.90 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับระดับความพึงพอใจ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

³⁰ประพันธ์ ชูพิพัฒน์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2550, 130 หน้า.

³¹ประเสริฐ สิงห์เสม, “ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2549, 110 หน้า.

ส่วนระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05(p-0.05)³²

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ³³

อัญชลี เหล่าธิตพิงศ์ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนื่องศูนย์อยู่ใกล้บ้าน จึงสะดวก ประหยัดเวลาอีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการเห็นว่าแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ให้คำแนะนำ และอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ นอกจากนี้การวิจัยดังกล่าวยังมีการศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการอย่างกว้าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่ซับซ้อนสำหรับผู้สนใจต่อไปในอนาคต ซึ่งจะเห็นได้จากการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขบริการของศูนย์บริการ ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นการบริการที่มีอยู่แล้วในขณะนี้เหมาะสมคืออยู่แล้ว ซึ่งอาจจะเห็นเพราะผู้ให้บริการพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่เสียในราคาถูก หรืออาจจะเห็นเพราะระดับการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ ทำให้ผู้ให้บริการไม่กล้าออกความเห็น ยิ่งไปกว่านั้นนิสัยคนไทยมักจะเป็นคนเกรงในผู้อื่น เมื่อได้รับบริการที่สะดวกพอสมควรจึงพอใจที่ได้รับเท่าที่ฝ่ายให้บริการเสนอมมาให้³⁴

สุวิทย์ โปธิราชา ได้ศึกษาความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดหนองบัวลำภู ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า “มีความแตกต่างกัน

³²วิชัย โคตรมี, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานีอนามัยตำบลในเมือง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2544, 112 หน้า.

³³สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2543, 101 หน้า.

³⁴อัญชลี เหล่าธิตพิงศ์, “ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2544, 120 หน้า.

และกระจายอยู่ทุกระดับ โดยอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุดปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุแบบขั้นตอนปัจจัยการได้รับอบรมเกี่ยวกับโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของ อบต. ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ อบต. สามารถทำนายความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับ อบต. ซึ่งอยู่ในระดับน้อย³⁵

สุทธิ ปันมา ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขา กาศสินธุ์ พบว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกด้าน คือ ด้านพนักงานด้านสถานที่สะดวกและระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง³⁶

เรืองชัย สิริธรงค์ศรี ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า ผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนพบว่า” ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความมากน้อยของความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้ ความถึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการและสะดวก³⁷

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นผลงานเกี่ยวกับความพึงพอใจและงานบริการด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเพื่อประกอบในการทำวิจัยในครั้งนี้

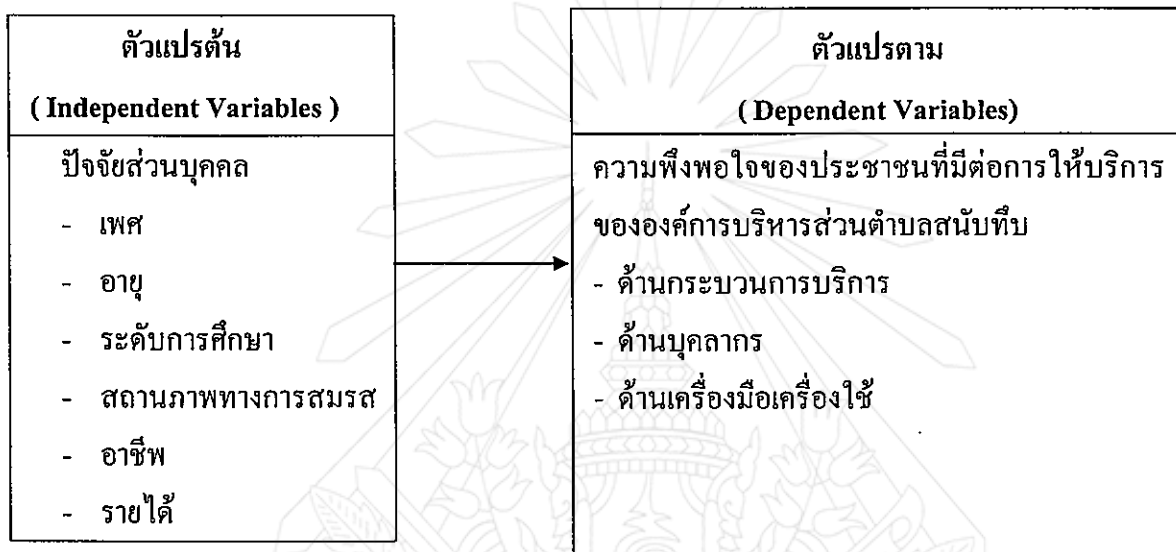
³⁵ สุวิทย์ โปธิราชา, “ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดหนองบัวลำพู”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2542, 121 หน้า.

³⁶ สุทธิ ปันมา, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขา กาศสินธุ์”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), 2545, 133 หน้า.

³⁷ เรืองชัย สิริธรงค์ศรี, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), 2545, 138 หน้า.

2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดในการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นต่างๆ ผู้ศึกษาได้ผสมผสานแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมต่างๆ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.8 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาและสำรวจตัวแปรในปรากฏการณ์ และการค้นหาความแตกต่างของตัวแปรต่างๆ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีโรงเรียนและที่ดินอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีหน้าที่เสียภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีโรงเรียนและที่ดิน จำนวนทั้งหมด 117 ราย¹

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง

¹บัญชีรายชื่อผู้เสียภาษีโรงเรียนและที่ดิน ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ พ.ศ. 2551

สำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 92 ราย²

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)³ โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มที่ผู้วิจัยได้สุ่มประชาชนที่มีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีหน้าที่เสียบายตาม พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวนทั้งหมด 117 ราย
2. ทำสลากหมายเลขให้เท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 ราย โดยเรียงลำดับหมายเลข 1 ถึง 117 ของประชาชนที่มีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีหน้าที่เสียบายตาม พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. นำสลากทั้งหมดไปไว้ในกล่อง
4. จับสลากหมายเลขให้โดยรวมทั้งหมด 92 ราย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ได้แก่ ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพทางการสมรส ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

²รณินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพมหานคร : วี.อินเตอร์ พรินท์, 2549), หน้า 51.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันนิททิพย์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีข้อความที่ใช้วัด 5 ระดับ (Rating Scale) มีคำตอบแบบ 5 ตัวเลือก และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดในการ แบ่งช่วงคะแนนออกไปเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล

การแปลผลผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์จากค่าเฉลี่ยเลขคณิต ของความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินเป็นเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended Form) ให้ประชาชนผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปรับปรุงการบริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสันนิททิพย์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการบริการด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ร่างแบบสอบถามโดยให้คำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินจากองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ครอบคลุมขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร และด้านเครื่องมือเครื่องใช้

3. เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบจำนวน ภาษา ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ

4. เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งโครงสร้างและเนื้อหา (Construct and Content Validity) ดังนี้

1. นางสาวบุวดี รื่นภาค นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. นายเพชร ชนะวิเศษ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวงาม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. นายวิเชียร ประเสริฐ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เมื่อสร้างแบบสอบถามเพื่อการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และผู้วิจัยได้นำไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะแวดล้อมเหมือนกันคือ องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 ตัวอย่าง และได้ทำการทดสอบสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (N=92)

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	สัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	7	0.8976
2. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่	6	0.9299
3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	7	0.9060
∞ (Alpha)	20	0.9478

จากตารางที่ 3.1 พบว่า เมื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวิธีคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ทั้งหมดอยู่ในระดับเชื่อถือได้ = 0.9478 จึงมีความเหมาะสมที่จะนำแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าความเที่ยงตรง (Validity) ในการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาจากตำราทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เพื่อใช้กำหนดเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วกำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. จัดเตรียมเครื่องมือตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความร่วมมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และขอความร่วมมือจากประชาชน ที่มีโรงเรียนและที่ดินอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและมีหน้าที่เสี่ยภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีโรงเรียนและที่ดิน และเป็นผู้มาใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ให้ช่วยกรอกแบบสอบถาม จำนวน 92 คน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำมาจัดระบบตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อพร้อมที่จะนำไปวิเคราะห์ และเมื่อข้อมูลมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ดังนี้

1. บันทึกรหัสลงในแบบสอบถาม
2. บันทึกรหัสแบบสอบถามลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการกำหนดหน้าปกก็ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
4. ประมวลข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
5. ประมวลคำถามเปิด
6. วิเคราะห์ข้อมูล และตีความเพื่อนำไปใช้เขียนรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ซึ่งกำหนด

ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	F	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (มีชื่อย่อเลขคณิต) (\bar{X}) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนประชากร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X^2 แทน ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม

N แทน จำนวนประชากร

\sum แทน ผลรวม

4. ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (∞)

$$\infty = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right)$$

เมื่อ ∞ แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

5. ค่า t-test

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \left[\frac{(S_1^2)}{n_1} + \frac{(S_2^2)}{n_2} \right]^2$$

		n_1	n_2	
		$\frac{(S_1^2)^2 + (S_2^2)^2}{n_1 + n_2}$		
		$\frac{n_1 - 1}{n_2 - 1}$		
เมื่อ	t	=		ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	X_1	=		ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	X_2	=		ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	=		ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	=		ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	=		ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	=		ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	=		ชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)

6. ค่าความแปรปรวน Analysis of Variance: Anova (f-test)

สูตร	F	=	$\frac{MS_b}{MS_w}$	
เมื่อ	F	=		ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	=		ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Between Mean Square)
	MS_w	=		ผลรวมกำลังสองเฉลี่ยภายในกลุ่ม (Within Mean Square)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในลักษณะคำอธิบายประกอบตารางตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้คือ

N แทน จำนวนนับ

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาแจกแจงแบบ t-Test

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาแจกแจงแบบ F-Test

Sig แทน Significance

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิจัยถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล โดยทำการศึกษาในด้านข้อมูลพื้นฐาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับ “การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคล ในการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 92 คน ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่เสี่ยภายในโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิเคราะห์จำแนกกลุ่มประชาชนตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางการสมรส อาชีพ และรายได้ จากการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางการสมรส อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	42	45.7
หญิง	50	54.3
รวม	92	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 35 ปี	20	21.7
36- 45 ปี	45	48.9
45 ปีขึ้นไป	27	29.3
รวม	92	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุ 20 - 35 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	64	69.6
ปริญญาตรี	21	22.8
สูงกว่าปริญญาตรี	7	7.6
รวม	92	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทางการสมรส

สถานภาพทางการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	14	15.2
สมรส	71	77.2
หม้าย/หย่าร้าง	7	7.6
รวม	92	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2 รองลงมา คือ โสด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.3
พนักงานบริษัทเอกชน	22	24.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	36	39.1
เกษตรกร	25	27.2
อื่นๆ (รับจ้างทั่วไป)	5	5.4
รวม	92	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมา คือ เกษตรกรรม/ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อาชีพอื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และอาชีพพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17	18.5
5,001 – 10,000 บาท	41	44.5
10,001 – 15,000 บาท	16	17.4
15,001 – 20,000 บาท	11	12.0
20,001 บาทขึ้นไป	7	7.6
รวม	92	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา คือ รายได้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และรายได้ระหว่าง 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

สนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยรวม 3 ด้าน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการบริการ	3.25	1.02	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.26	0.99	ปานกลาง
3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้	3.28	1.02	ปานกลาง
รวม	3.28	0.93	ปานกลาง

โดยรวม ความพึงพอใจของประชาชนที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เป็นระบบและมีขั้นตอน	3.43	0.96	มาก
2. เป็นไปตามลำดับ - ก่อนหลัง	3.38	0.93	ปานกลาง
3. ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ในการส่งหนังสือ ให้ไปชำระภาษี	3.24	0.96	ปานกลาง
4. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3.23	0.93	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. การให้บริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บและชำระภาษี	2.99	0.98	ปานกลาง
6. รดยนต์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี	2.86	0.97	ปานกลาง
7. ผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการให้บริการ	3.10	0.93	ปานกลาง
รวม	3.25	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เป็นระบบและมีขั้นตอนเป็นไปตามลำดับ - ก่อนหลัง ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ในการส่งหนังสือ ให้ไปชำระภาษี ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการให้บริการ การให้บริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บและชำระภาษี และรดยนต์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทัศนคติในการให้บริการ/ความมีทัศนคติของเจ้าหน้าที่	3.34	0.96	ปานกลาง
2. การให้คำแนะนำแก่ประชาชน	3.30	1.01	ปานกลาง
3. การเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.23	0.98	ปานกลาง
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.15	0.91	ปานกลาง
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.23	0.91	ปานกลาง
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.24	0.96	ปานกลาง
รวม	3.26	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทัศนคติในการให้บริการ/ความมีทัศนคติของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำแก่ประชาชน ความเสมอภาคในการให้บริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการและความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเท่ากัน และความกระตือรือร้นในการให้บริการตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเครื่องมือเครื่องใช้

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. แผ่นป้ายบอกลำดับขั้นตอนการมาติดต่องาน	3.22	1.01	ปานกลาง
2. เทคโนโลยีในการให้บริการ	3.11	0.91	ปานกลาง
3. เอกสารประชาสัมพันธ์ / ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลต่างๆชัดเจน	3.20	1.06	ปานกลาง
4. ความสะอาดและความเพียงพอของน้ำดื่ม	3.30	1.01	ปานกลาง
5. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.32	0.97	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของที่นั่ง	3.21	0.96	ปานกลาง
7. การจัดหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างนั่งรอ	3.18	1.02	ปานกลาง
รวม	3.28	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ความสะอาดและความเพียงพอของน้ำดื่ม แผ่นป้ายบอกลำดับขั้นตอนการมาติดต่องาน ความเพียงพอของที่นั่ง เอกสารประชาสัมพันธ์ / ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลต่างๆ ชัดเจน การจัดหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างนั่งรอ และเทคโนโลยีในการให้บริการ

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ 1-6 จะเป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลพื้นฐานกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ t-test และ (Analysis of Variance: ANOVA) สามารถสรุปการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ รวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกด้าน				
	N	\bar{X}	S.D.	t-test	Sig
เพศ ชาย	42	3.33	0.979	-15.475	0.634
หญิง	50	3.24	0.894		
รวม	92	3.28	0.930		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เพศต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

ตารางที่ 4.12 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	\bar{X}	S.D.	t-test	Sig.
เพศ ชาย	3.36	1.055	-1.3851	0.360
หญิง	3.16	0.997		
รวม	3.25	1.023		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เพศต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

ตารางที่ 4.13 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่			
	\bar{X}	S.D.	t-test	Sig.
เพศ ชาย	3.14	1.072	-15.510	0.299
หญิง	3.36	0.921		
รวม	3.26	0.993		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เพศต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	ด้านเครื่องมือเครื่องใช้			
	\bar{X}	S.D.	t-test	Sig.
เพศ ชาย	3.29	1.043	-14.665	0.979
หญิง	3.28	1.011		
รวม	3.28	1.020		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เพศต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 2 อายุต่างกัน มีพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
ตารางที่ 4.15 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
รวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกด้าน				
	N	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
อายุ 20 – 35 ปี	20	3.30	0.801	0.215	0.807
36 – 45 ปี	45	3.33	1.022		
45 ปีขึ้นไป	27	3.19	0.879		
รวม	92	3.28	0.930		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า อายุต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธ
สมมติฐานข้อที่ 2

ตารางที่ 4.16 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
อายุ 20 – 35 ปี	3.25	0.910	0.210	0.811
36 – 45 ปี	3.31	1.125		
45 ปีขึ้นไป	3.15	0.949		
รวม	3.25	1.023		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน
ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2

ตารางที่ 4.17 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	ด้านบุคลากร /เจ้าหน้าที่			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
อายุ 20 – 35 ปี	3.30	1.031	0.437	0.647
36 – 45 ปี	3.33	1.022		
45 ปีขึ้นไป	3.11	0.934		
รวม	3.26	0.993		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า อายุต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2

ตารางที่ 4.18 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	ด้านเครื่องมือเครื่องใช้			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
อายุ 20 – 35 ปี	3.40	0.940	0.252	0.778
36 – 45 ปี	3.29	1.121		
45 ปีขึ้นไป	3.19	0.921		
รวม	3.28	1.020		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า อายุต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 สันทับ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 รวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกด้าน				
	N	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
ระดับการศึกษา					
ต่ำปริญญาตรี	64	3.34	0.996	0.559	0.574
ปริญญาตรี	21	3.19	0.873		
สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.00	0.000		
รวม	92	3.28	0.930		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลสันทับ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน
 ซึ่งเป็นเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3

ตารางที่ 4.20 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
ระดับการศึกษา				
ต่ำปริญญาตรี	3.31	1.052	0.438	0.647
ปริญญาตรี	3.14	1.062		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00	0.577		
รวม	3.25	1.023		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3

ตารางที่ 4.21 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
ระดับการศึกษา				
ต่ำปริญญาตรี	3.33	1.085	0.774	0.464
ปริญญาตรี	3.19	0.814		
สูงกว่าปริญญาตรี	2.86	0.378		
รวม	3.26	0.993		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3

ตารางที่ 4.22 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ด้านเครื่องมือเครื่องใช้			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
ระดับการศึกษา				
ต่ำปริญญาตรี	3.34	1.087	0.373	0.690
ปริญญาตรี	3.14	0.964		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.14	0.378		
รวม	3.28	1.020		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานที่ 4 สถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกด้าน				
	N	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
สถานภาพการสมรส					
โสด	14	3.00	0.784	0.796	0.466
สมรส	71	3.34	0.940		
หม้าย/หย่าร้าง	7	3.29	1.113		
รวม	92	3.28	0.930		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 4

ตารางที่ 4.24 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ตัวแปร	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
สถานภาพการสมรส				
โสด	2.93	0.917	1.167	0.316
สมรส	3.34	1.041		
หม้าย/หย่าร้าง	3.00	1.000		
รวม	3.25	1.023		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 4

ตารางที่ 4.25 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ตัวแปร	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
สถานภาพการสมรส				
โสด	3.21	0.893	0.019	0.981
สมรส	3.27	1.014		
หม้าย/หย่าร้าง	3.29	1.113		
รวม	3.26	0.993		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 4

ตารางที่ 4.26 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ตัวแปร	ด้านเครื่องมือเครื่องใช้			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
สถานภาพการสมรส				
โสด	2.93	0.917	1.009	0.369
สมรส	3.35	1.030		
หม้าย/หย่าร้าง	3.29	1.113		
รวม	3.28	1.020		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานที่ 5 อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกด้าน				
	N	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
อาชีพ					
พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	3.25	0.500	0.825	0.513
พนักงานบริษัทเอกชน	22	3.51	0.796		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	36	3.25	0.841		
เกษตรกร	25	3.36	1.150		
อื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป)	5	2.60	1.140		
รวม	92	3.28	0.930		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า อาชีพต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 5

ตารางที่ 4.28 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปร	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
อาชีพ				
พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.25	0.957	1.096	0.364
พนักงานบริษัทเอกชน	3.36	0.902		

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ตัวแปร	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.19	0.920		
เกษตรกร	3.40	1.225		
อื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป)	2.40	1.140		
รวม	3.25	1.023		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า อาชีพต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 5

ตารางที่ 4.29 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปร	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
อาชีพ				
พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.25	0.957	0.492	0.742
พนักงานบริษัทเอกชน	3.45	1.011		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.25	0.874		
เกษตรกร	3.20	1.155		
อื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป)	2.80	1.095		
รวม	3.26	0.993		

จากตารางที่ 4.29 พบว่า อาชีพต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้าน บุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 5

ตารางที่ 4.30 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปร	ด้านเครื่องมือเครื่องใช้			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
อาชีพ				
พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.00	0.816	1.135	0.345
พนักงานบริษัทเอกชน	3.41	0.854		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.33	0.926		
เกษตรกร	3.32	1.249		
อื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป)	2.40	1.140		
รวม	3.28	1.020		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า อาชีพต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อที่ 5

สมมติฐานที่ 6 รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ รวมทุกด้าน จำแนกตาม รายได้

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทุกด้าน				
	N	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท	17	3.24	1.033	0.175	0.951
5,001 – 10,000 บาท	41	3.32	1.150		
10,001 – 15,000 บาท	16	3.38	0.500		
15,001 – 20,000 บาท	11	3.09	0.539		
20,001 บาทขึ้นไป	7	3.29	0.488		
รวม	92	3.28	0.930		

จากตารางที่ 4.31 พบว่า รายได้ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนันทิพย์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 6

ตารางที่ 4.32 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ตัวแปร	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.35	1.115	0.298	0.878
5,001 – 10,000 บาท	3.17	1.181		
10,001 – 15,000 บาท	3.44	0.629		
15,001 – 20,000 บาท	3.09	0.944		
20,001 บาทขึ้นไป	3.29	0.756		
รวม	3.25	1.023		

จากตารางที่ 4.32 พบว่า รายได้ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนันทิพย์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 6

ตารางที่ 4.33 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้

ตัวแปร	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.29	0.985	0.442	0.778
5,001 – 10,000 บาท	3.34	1.237		
10,001 – 15,000 บาท	3.31	0.602		
15,001 – 20,000 บาท	2.91	0.539		
20,001 บาทขึ้นไป	3.14	0.690		
รวม	3.26	0.993		

จากตารางที่ 4.33 พบว่า รายได้ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 6

ตารางที่ 4.34 ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามรายได้

ตัวแปร	ด้านเครื่องมือเครื่องใช้			
	\bar{X}	S.D.	F-test	Sig.
รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.12	1.111	0.391	0.815
5,001 – 10,000 บาท	3.32	1.234		
10,001 – 15,000 บาท	3.50	0.730		
15,001 – 20,000 บาท	3.09	0.539		
20,001 บาทขึ้นไป	3.29	0.488		
รวม	3.28	1.020		

จากตารางที่ 4.34 พบว่า รายได้ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานข้อที่ 6

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าความถี่ของปัญหาของประชาชนในการเข้ามารับบริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัญหา	ความถี่
1. ขั้นตอนก่อนการชำระภาษีประชาชนไม่ค่อยมีความรู้ด้านภาษีโรงเรือนและที่ดิน ไม่ทราบว่าต้องเสียที่ไหน เมื่อไร	25
2. ขั้นตอนการยื่นชำระภาษี เป็นไปด้วยความล่าช้า	19
3. การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ยังไม่ดี	15
รวม	59

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนผู้เข้ามารับบริการได้เสนอแนะปัญหาด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ขั้นตอนก่อนการชำระภาษีประชาชนไม่ค่อยมีความรู้ด้านภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่ทราบว่าต้องเสียที่ไหน เมื่อไร จำนวน 25 คน ขั้นตอนการยื่นชำระภาษี เป็นไปด้วยความล่าช้า จำนวน 19 คน และการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ยังไม่ดี จำนวน 15 คน

ตารางที่ 4.36 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะในการบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของ องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญของภาษีโรงเรือน และที่ดิน อาทิเช่น ความสำคัญของภาษี ผู้ที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษี ระยะเวลา สถานที่ที่ต้องไปยื่นชำระภาษี เป็นต้น	23
2. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนในขณะที่มาติดต่อยื่นชำระภาษี	15
3. พัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	14
รวม	52

จากตารางที่ 4.36 ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญของภาษีโรงเรือนและที่ดิน อาทิเช่น ความสำคัญของภาษี ผู้ที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษี ระยะเวลา สถานที่ที่ต้องไปยื่นชำระภาษี เป็นต้น จำนวน 23 คน เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนในขณะที่มาติดต่อยื่นชำระภาษี จำนวน 15 คน และพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 คน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพและรายได้

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะประชาชนที่มีโรงเรียนและที่ดินอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ โดยตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan กำหนดค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ที่ .05 จากประชาชนที่มีโรงเรียนและที่ดินอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ จำนวน 117 คน ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 92 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-Test , One way anova

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.7 หญิงคิดเป็นร้อยละ 54.3 อายุระหว่าง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7 ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.9 อายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.3 การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.6 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.8 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.6 สถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 15.2 สมรส คิดเป็นร้อยละ 77.2 หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 7.6 อาชีพ พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.3

พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.1 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.2 อื่นๆ (รับจ้างทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 5.4 รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.5 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.5 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.4 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.0 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.6

5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สันทับ อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความคิดเห็นด้านกระบวนการบริการ ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอน ไปตามลำดับ – ก่อนหลัง สะดวกรวดเร็ว มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการให้บริการ การให้บริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บและชำระภาษี และรถยนต์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

ความคิดเห็นด้านบุคลากร ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ทัศนคติในการให้บริการ/ความมีทัศนคติของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำแก่ประชาชน ความเสมอภาคในการให้บริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความคิดเห็นด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ความเพียงพอของน้ำดื่ม ความเพียงพอของที่นั่ง เอกสารประชาสัมพันธ์ / ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลต่างๆชัดเจน การจัดหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างนั่งรอ และเทคโนโลยีในการให้บริการ

5.1.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทับ อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดยรวม

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษาต่างกัน อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทับไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษาต่างกัน อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทับไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษาต่างกัน อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันทับไม่แตกต่างกัน

ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษาต่างกัน อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่สรุปว่า ประชาชนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพค้าขาย ซึ่งไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนการชำระภาษี และไม่มีเวลาที่จะมาชำระภาษี จึงต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิชัย โคตรมี ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสถานีอนามัยตำบลในเมือง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า “กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.60 อายุเฉลี่ย 37.20 ปี ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30-34 ปี ร้อยละ 57.70 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 90.80 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 80.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 61.50 จำนวนครั้งของการมารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง ร้อยละ 78.50 และเมื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.80 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 57.30 และเมื่อมองภาพรวมของความพึงพอใจ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด 46.90 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับระดับความพึงพอใจ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p<0.05)

2. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

ประชาชนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ยังบริการไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดามตำรวจจำเริญ สุภาค้า “ความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากประชาชนที่มารับบริการภายในงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 200 คน ด้วยแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เมื่อได้รับข้อมูลมาแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวนภายในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสอบสวน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถติดต่อได้สะดวก และมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วกว่าเดิม อีกทั้งยังมีการอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกไว้ทำให้ประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวน ภายในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งส่งผลดีต่อประชาชนที่มารับบริการ

3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้

ประชาชนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการบริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เครื่องมือ เครื่องอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน จึงต้องมีการปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ ชูพิพัฒน์ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย พบว่า” ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บขยะพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.38 ด้านความพึงพอใจต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 ด้านความพึงพอใจต่อผลหรือการให้บริการจัดเก็บตามวัน เวลา พบว่าโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.89

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างสม่ำเสมอ ถูกต้องและรวดเร็ว
2. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านการจัดทำแผนพัฒนาทั้งก่อนและหลังการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

3. ควรส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทั้งภาครัฐและประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามหลักวิชาการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใช้แผนงานเป็นเครื่องมือชี้้นำการพัฒนา

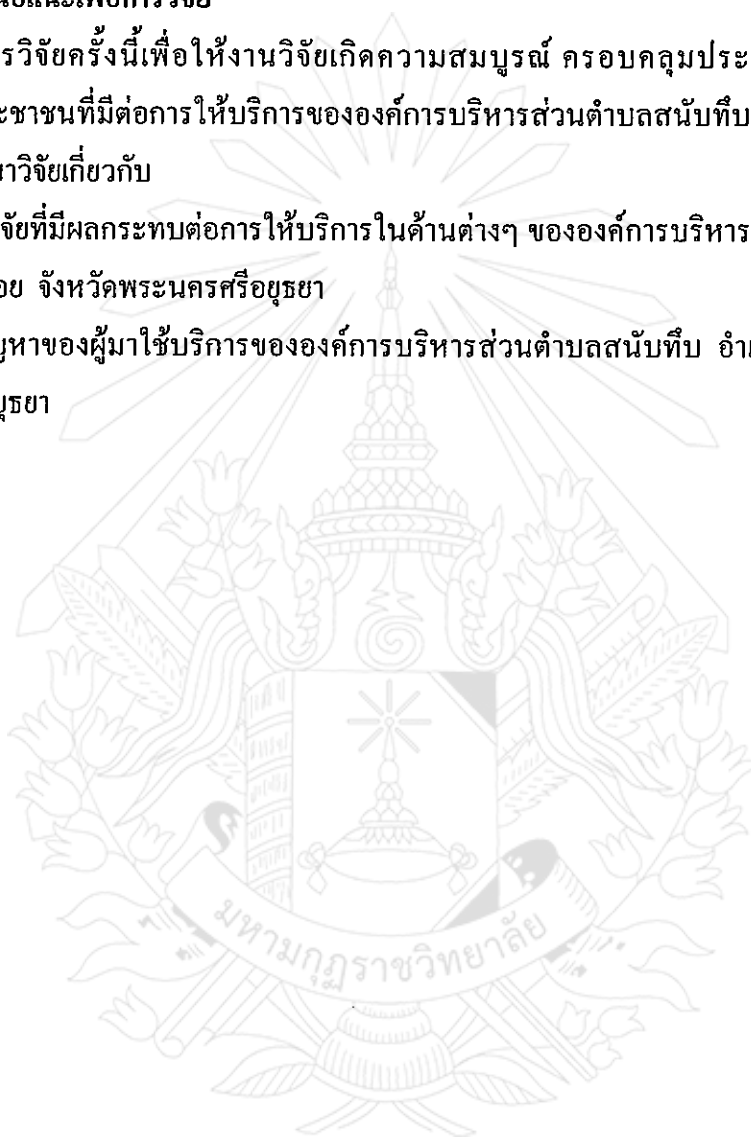
4. สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรู้สึกร่วมรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมและเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยเกิดความสมบูรณ์ ครอบคลุมประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ ในโอกาสต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ

1. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ปัญหาของผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. ฉะเชิงเทรา : บริษัทโรงพิมพ์ประสานมิตร จำกัด, 2547.

กุลธน ธนาพงศธร. หลักสถิติ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

จินดารัตน์ รัชมณี. เทคนิคการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

ชำนาญ ภู่อี่ยม. สถิติการวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2541.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : วี.อินเตอร์ พรินท์, 2549.

ปรัชญา เวสารัชช. องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, 2541

ประยูร กาญจนกุล. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ประหยัด ยาคะนอง. การวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

บุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรินต์ติ้งเฮาส์, 2530.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนาจำกัด, 2540.

สาโรช ไสยสมบัติ. วิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ศิริวรรณ ประกิจสังข์. จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร : ศิลปะการพิมพ์, 2544.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. การตลาด. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.

2. บทความในวารสาร

วรเดช จันทรศร. “การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ตัวแบบและคุณค่า”. วารสารพัฒนบัณฑิตบริหารศาสตร์ (2527) : 535-554.

3. วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัย

- จำเริญ สุภาคำ, คาบตำรวจ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์สาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2534.
- บุรี ทิพนัส. “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์สาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- ประพันธ์ ชูพิพัฒน์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย”. สารนิพนธ์สาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- ประเสริฐ สิงห์เสมอ. “ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระทอง อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”. สารนิพนธ์สาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- พิทักษ์ ทรุษทิม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- พิน คงพูน. “ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษา จังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้”. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, 2529.
- เพชรทม ฟองทา, คาบตำรวจ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่”. สารนิพนธ์สาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- มณีวรรณ ต้นไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

- เรืองชัย สิริธรังศรี. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2545.**
- เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.**
- วิชัย โคตรมี. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานีอนามัยตำบลในเมือง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.**
- สมชาย กงเพชร, คาบตำรวจ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงคอง”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.**
- สิริญา จอมจันทร์. “ความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเทศบาลนครเชียงใหม่”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550**
- สุทธิ ปันมา. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์”. **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2545.**
- สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.**
- สุวิทย์ โพธิราชา. “ความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดหนองบัวลำพู”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2542.**
- อรรถกร เจริญรบ. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.**
- อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.**

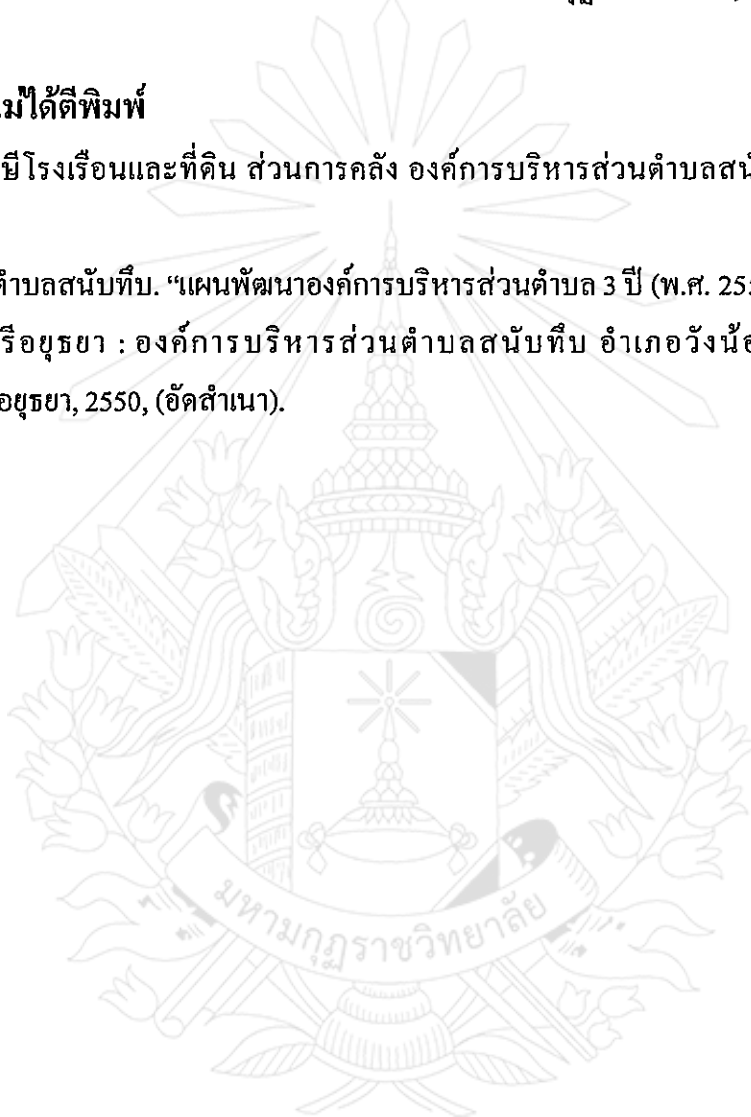
อัญชลี เหล่าชาติพงศ์. “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขต กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

อดิศักดิ์ ทูมอนันต์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.

4. เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

บัญชีรายชื่อผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลนันทิพ พ.ศ. 2551.

องค์การบริหารส่วนตำบลนันทิพ. “แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล 3 ปี (พ.ศ. 2550- 2552)”. พระนครศรีอยุธยา : องค์การบริหารส่วนตำบลนันทิพ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2550, (อัดสำเนา).





ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิให้คำปรึกษาและตรวจสอบเครื่องมือ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ
ให้คำปรึกษาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นายวิเชียร ประเสริฐ

วุฒิการศึกษา ปริญญาโท (วิเคราะห์และวางแผนทางสังคม)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์/นักวิจัย ประจำสถาบันวิจัย ABAC
มหาวิทยาลัย ABAC
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหากุฎราชวิทยาลัย
วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย

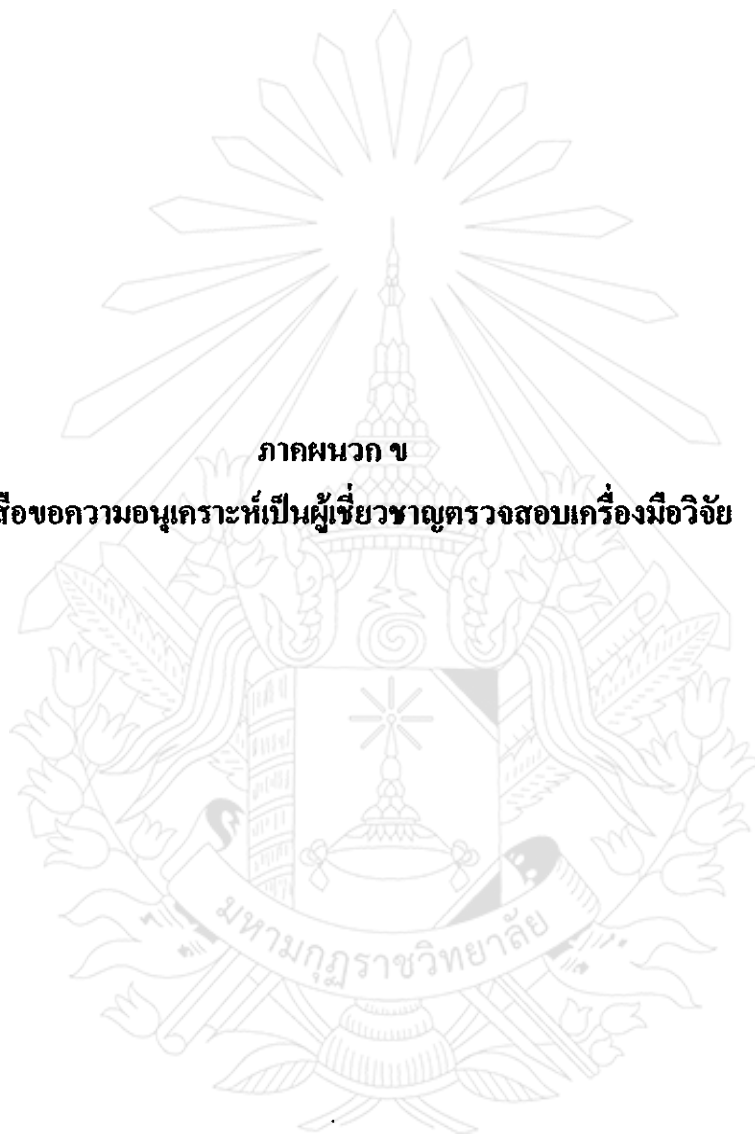
2. นางสาวยุวดี รื่นภาค

วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
ตำแหน่งปัจจุบัน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. นายเพียร ชนะวิเศษ

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (นักบริหารงานองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ระดับ 6) องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวงาม
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย





๑๐ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายวิเชียร ประเสริฐ

สิ่งที่ส่งมาด้วย - แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชูชาติ กันต์ศตราชัยศรี นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระดังนี้

๑. คร.สิงห์ทอง บัวชุม

อาจารย์ที่ปรึกษา

๒. ผศ.ดร.ไพโรจน์ บัวสุข

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ประจำตัวนักศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ และคำแนะนำของท่านจะเกิดประโยชน์ต่อการสร้างแบบสอบถามของนักศึกษาในครั้งนี้

บัณฑิตวิทยาลัย หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายบัณฑิต บุณยสนอง)

รองประธานสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

ระดับบัณฑิตศึกษา



๑๐ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถา

เรียน นางสาวบุศวี รัตภาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย - แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วน ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชูชาติ กันต์ศตราชัยศรี นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย กำลังทำการศึกษาค้นคว้า
อิสระ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วน ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย
โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระดังนี้

๑. ดร.สิงห์ทอง บัวชุม อาจารย์ที่ปรึกษา
๒. ผศ.ดร.ไพโรจน์ บัวสุข อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ประจำตัวนักศึกษาได้
พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้ โดยเฉพาะ และคำแนะนำของท่าน
จะเกิดประโยชน์ต่อการสร้างแบบสอบถามของนักศึกษาในครั้งนี้

บัณฑิตวิทยาลัย หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายบัณฑิต บุณยสนอง)

รองประธานสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
ระดับบัณฑิตศึกษา



๑๐ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

เรียน นายเพ็ชร ชนะวิเศษ

สิ่งที่ส่งมาด้วย -แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชูชาติ กันต์สตราชัยศรี นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระดังนี้

๑. ดร.สิงห์ทอง บัวชุม อาจารย์ที่ปรึกษา
๒. ผศ.ดร.ไพโรจน์ บัวสุข อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

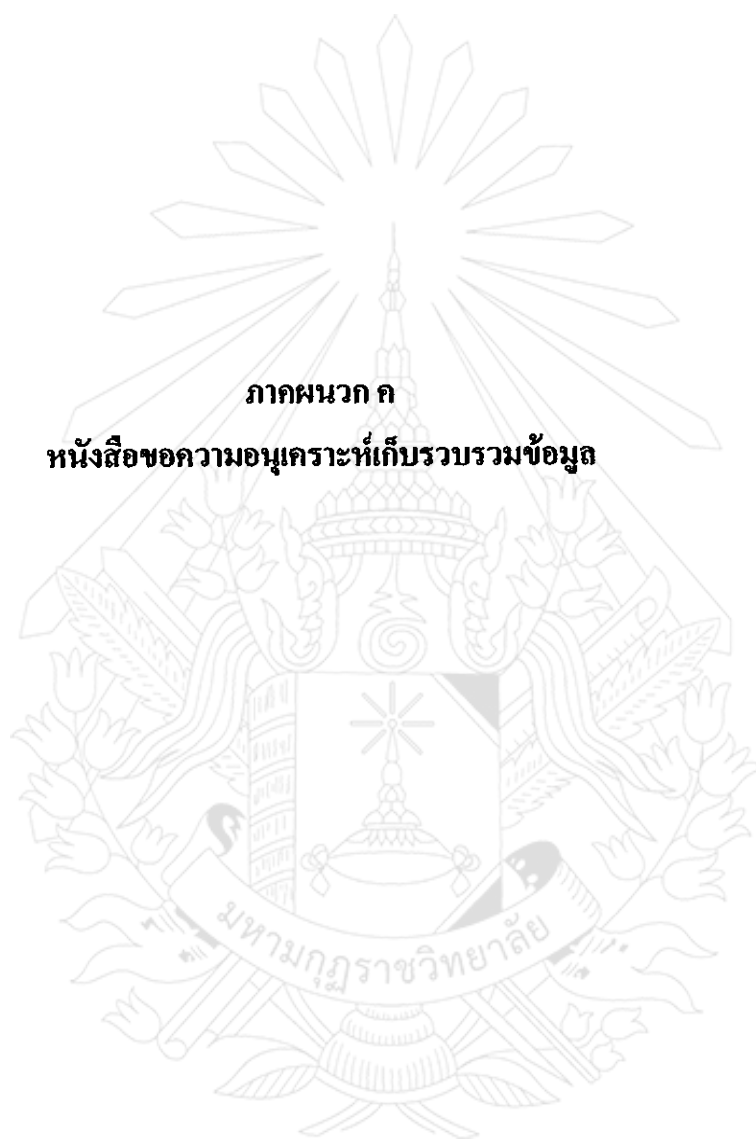
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ประจำตัวนักศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้โดยเฉพาะ และคำแนะนำของท่านจะเกิดประโยชน์ต่อการสร้างแบบสอบถามของนักศึกษาในครั้งนี้

บัณฑิตวิทยาลัย หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

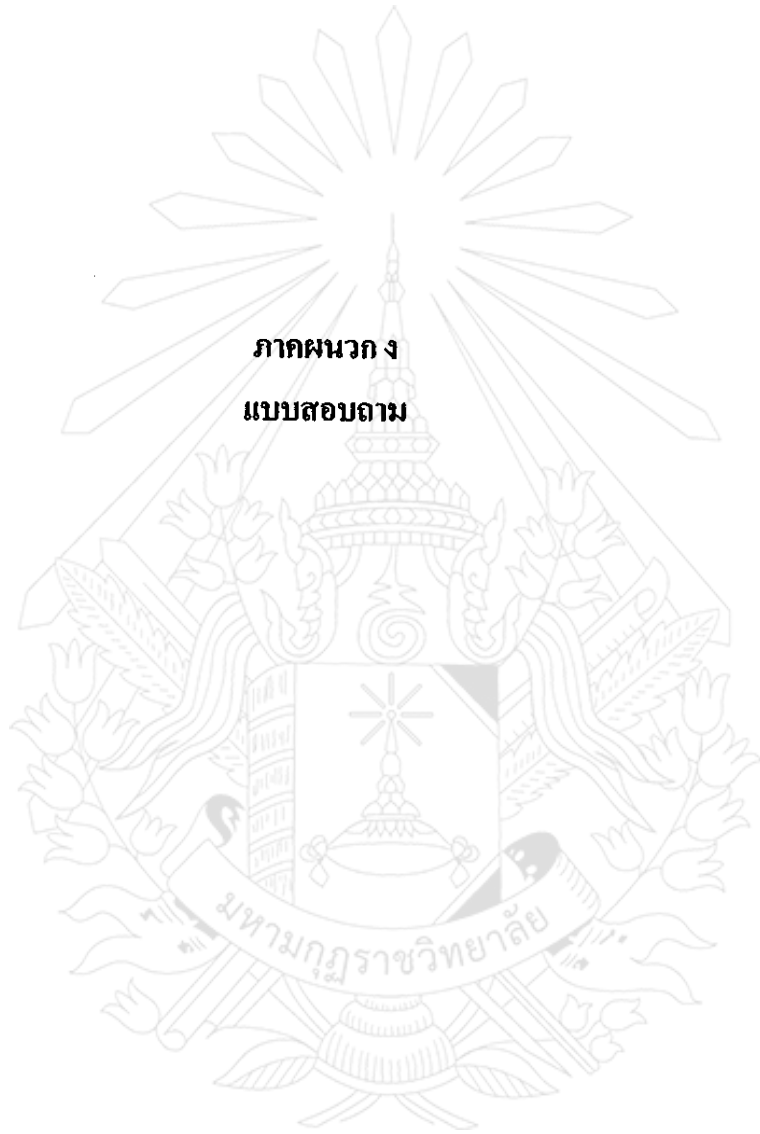
(นายบัณฑิต บุณฺยนอง)

รองประธานสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
ระดับบัณฑิตศึกษา



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

เลขที่.....สำหรับผู้วิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนันทิย
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือน และที่ดิน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกรักษาเป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลต่อภายนอก เนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลนันทิย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลนันทิย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย \surd ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
 (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
 (1) 20 – 35 ปี (2) 36-45 ปี (3) 46 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด หรือเทียบเท่า
 (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี (3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 (1) พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2) พนักงานบริษัทเอกชน
 (3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (4) เกษตรกร
 (5) อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

 (1) ต่ำกว่า 5,000 บาท (2) 5,001 – 10,000 บาท (3) 10,001 – 15,000 บาท (4) 15,001– 20,000 บาท (5) 20,001 ขึ้นไป

6. สถานภาพทางการสมรส

 (1) โสด (2) สมรส (3) หม้าย/หย่าร้าง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ทิพย์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและความรู้สึกของท่าน
 เพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. เป็นระบบและมีขั้นตอน
2. เป็นไปตามลำดับ - ก่อนหลัง
3. ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ในการส่ง หนังสือให้ไปชำระภาษี
4. ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว
5. การให้บริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บ และชำระ ภาษี
6. รถยนต์ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษี
7. ผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบ ประเมิน การให้บริการ
ด้านบุคลากร / เจ้าหน้าที่					
1. อธิบายในการให้บริการ/ความมี อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่
2. การให้คำแนะนำแก่ประชาชน
3. การเอาใจใส่ผู้รับบริการ
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเครื่องมือเครื่องใช้					
1. แผ่นป้ายบอกลำดับขั้นตอนการมา ติดต่องาน
2. เทคโนโลยีในการให้บริการ
3. เอกสารประชาสัมพันธ์ / ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลต่างๆชัดเจน
4. ความสะอาดและความเพียงพอของ น้ำดื่ม
5. ความสะอาดของห้องน้ำ
6. ความเพียงพอของที่นั่ง
7. การจัดหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่าง นั่งรอ



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ

คำชี้แจง กรุณาเติมคำลงในช่องว่าง.....ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

3.1 ท่านประสบปัญหาอะไรในการเข้ามารับบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

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

3.2 ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

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

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



- ชื่อ – นามสกุล : นายชูชาติ กันต์สตราชัยศรี
- วัน เดือน ปีเกิด : วันที่ 18 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2512
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 51/2 หมู่ที่ 4 ตำบลวังน้อย อำเภовังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- การศึกษา : สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2537
- หน้าที่การงาน : นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 6
- สถานที่ทำงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภовังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

