



ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

**SATISFACTION WITH ADMINISTRATION OF SUB-DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS AT JOHO SUB-DISTRRICT,
MUENG DISTRICT, NAKHORN RATCHASIMA PROVINCE**

นายภานรินทร์ ไชยเอิก

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๖๑



ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

นายภานรินทร์ ไชยเอิก

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



**Satisfaction with Administration of Sub-district
Administrative Organizations at Joho Sub-district,
Mueng Distract, Nakhorn Ratchasima Province**

Mr.Panarin Chaioek

A Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Master of Public Administration

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

C.E.2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

(พระมหาสมบุญ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

กรรมการ

(ผศ.ดร.อัจฉรา หล่อตระกูล)

กรรมการ

(ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา)

กรรมการ

(ผศ.ดร.อนุวัต กระสังข์)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.อนุวัต กระสังข์

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นายภาณรินทร์ ไชยเอิก)

ชื่อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ผู้วิจัย : นายภาณุรินทร์ ไชยเอิก

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

: ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา, พธ.บ. (การบริหารรัฐกิจ),
พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

: ผศ.ดร.อนุวัต กะสังข์, พธ.บ. (พระพุทธศาสนา),
พธ.ม. (พระพุทธศาสนา), รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๖๐ สืบมาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำนวน ๓๗๐ คน จากประชากร ๔,๙๖๔ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ ๒ กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๒ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๖๙, S.D. = ๐.๔๘๘) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = ๓.๘๐, S.D. = ๐.๖๒๐) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = ๓.๖๙, S.D. = ๐.๕๑๓) ด้านกระบวนการให้บริการ (\bar{X} = ๓.๕๙, S.D. = ๐.๕๓๓) ตามลำดับ

๒. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ และระดับการศึกษา

ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๓. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการสำรวจชุมชนบ่อยๆ และควรมีการลงพื้นที่ตรวจสอบเพื่อแก้ปัญหาอย่างเข้มงวดในเรื่องการกำจัดยาเสพติด ควรมีระบบการทำงานเป็นขั้นตอน เป็นสัดส่วน ควรสร้างองค์กรให้เข้มแข็งและต่อต้านการกระทำ ความผิด ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงออกสำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหา ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรให้การดูแลช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในแต่ละหมู่บ้านอย่างเท่าเทียมกัน ในเรื่องของ ไฟฟ้า น้ำประปาและการทำความสะอาด ควรมีระบบท่อระบายน้ำที่ดีขึ้น ควรที่จะมีจุดบริการน้ำดื่ม และห้องน้ำตามจุดต่างๆ และควรจัดหาทุนการศึกษาสนับสนุนเด็กที่มีฐานะยากจน

Research Paper Title : Satisfaction with Administration of Sub-district
Administrative Organization at Joho Sub-district,
Mueng Distract, Nakhorn Ratchasima Province

Researcher : Mr.Panarin Chaioek

Degree : Master of Public Administration

Research Paper Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr. Rattapol Yenjaima, B.A. (Public
Administration), M.A. (Public Administration),
Ph.D. (Public Administration)

: Asst. Prof. Dr. Anuwat Krasang, B.A. (Buddhism), M.A.
(Buddhism), D.P.A. (Public Administration)

Date of Graduation : March 14, 2019

Abstract

Objectives of this research were 1. to study the level of satisfaction to the administration of Joho Sub-district Administration Organization, Mueang Nakhon Ratchasima District, Nakhon Ratchasima, 2. to compare people's satisfaction with the administration of Joho Sub-district Administration Organization, Mueang Nakhon Ratchasima District, Nakhon Ratchasima Classified by personal factors and 3. to study the guidelines for Satisfaction with Administration of Sub-district Administrative Organizations at Joho Sub-district, Mueng Distract, Nakhorn Ratchasima Province.

Methodology was the mixed methods : The quantitative research conducted by survey method, collected data from 370 samples, derived from 4,964 people 18 years old and up with questionnaires with reliability value at 0.985, analyzed data with Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, F-test and One way ANOVA, and the Least Significant Difference: LSD. For qualitative research, Data were collected from 12 key informants by face-to-face-in-depth-interviewing and analyzed by descriptive interpretation.

Findings of the research were as follows:

1. The level of satisfaction to the administration of Joho Subdistrict Administration Organization Mueang Nakhon Ratchasima District Nakhon Ratchasima by overall was at high level ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.488). Each aspect indicated as good facilities aspect was at high level ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.620), personnel aspect was at high level ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.517), service rendering process was at high level ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.533), and all aspects were at high levels.

2. The compare people's satisfaction with the administration of Joho Sub-district Administration Organization Mueang Nakhon Ratchasima District Nakhon Ratchasima Classified by personal factors, classified by personal data indicated that people with different occupation and educational level had different satisfaction level at the statistically significant level at 0.05, accepting the set hypothesis. People with different gender, age, and income did not have different satisfaction level rejecting the set hypothesis.

3. Suggestions of satisfaction with the administration of Joho Sub-district Administration Organization Mueang Nakhon Ratchasima District Nakhon Ratchasima Province are as follows: 1) Service process Should have frequent community surveys And there should be a monitoring area to solve the strict problem of drug eradication Should have a working system as a step, should create a strong organization and resist the offense 2) the service personnel Staff should serve everyone with equality. Should provide opportunities for people to express themselves for solutions to problems 3) facilities Should provide care and help in each village equally in terms of electricity, water supply and cleaning Should have a better drain system Should have drinking water and bathroom service points at various points And should provide scholarships to support poor children

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ เรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีก็ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์ของหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอระบุนาม เพื่อเป็นการแสดงความขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ ที่บริหารการจัดการและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและพัฒนาความรู้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา ประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์, ผศ.ดร.อนุวัต กระจ่างษ์ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ช่วยให้คำปรึกษา แนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ทุกขั้นตอน ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้ทำวิจัยในการทำสารนิพนธ์เล่มนี้ตลอดมา จนกระทั่งสารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๕ ท่าน อันได้แก่ รศ.ดร.สุรินทร์ นียมางกูร, ผศ.ดร.ธิติวุฒิ หมั่นมี, อาจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานารักษ์, อาจารย์ ดร.สุรียา รักษาเมือง, และอาจารย์ ดร.ศุภณัฐ เจริญสุข ที่กรุณารับเป็นผู้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบป้องกันสารนิพนธ์ทั้ง ๔ ท่าน คือ ผศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ รองคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ ประธานกรรมการ, ผศ.ดร.อัจฉรา หล่อตระกูล กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ, ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา กรรมการ ผศ.ดร.อนุวัต กระจ่างษ์ กรรมการและเลขานุการ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ นายราชศักดิ์ สาระวัน นายกองคการบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลตัวอย่างเพื่อการวิจัย และ นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง นายกองคการบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ทุกท่าน และประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อนนิสิตทุกรูป/คนที่มีส่วนช่วยเหลือในด้านการเรียนและให้กำลังใจในการทำสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ พระครูสุนทรคุณวัตร เจ้าอาวาสวัดประมวลาธารราษฎร์ รองเจ้าคณะอำเภอเมืองนครราชสีมา ที่ได้อุปการะและสนับสนุนทางการศึกษาจนจบ ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่ให้การอุปการะจนสำเร็จการศึกษา

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากสารนิพนธ์นี้ ขอยกคุณความดีนี้บูชาพระคุณขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ตลอดจนถึง บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่านที่ได้อบรมสั่งสอน แนะนำ เป็นที่ปรึกษาให้ความรู้จนถึงปัจจุบันนี้

นายภานรินทร์ ไชยเอิก

๘ มีนาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

| | เรื่อง | หน้า |
|---------|---|------|
| | บทคัดย่อภาษาไทย | (๑) |
| | บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (๓) |
| | กิตติกรรมประกาศ | (๕) |
| | สารบัญ | (๖) |
| | สารบัญตาราง | (๙) |
| | สารบัญแผนภาพ | (๑๑) |
| บทที่ ๑ | บทนำ | |
| | ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | ๑ |
| | ๑.๒ คำถามการวิจัย | ๔ |
| | ๑.๓ วัตถุประสงค์การวิจัย | ๔ |
| | ๑.๔ ขอบเขตการวิจัย | ๕ |
| | ๑.๕ สมมติฐานการวิจัย | ๖ |
| | ๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | ๖ |
| | ๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย | ๗ |
| บทที่ ๒ | แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| | ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | ๘ |
| | ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน | ๑๔ |
| | ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล | ๒๐ |
| | ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสหสังคมศาสตร์ ๔ | ๒๖ |
| | ๒.๕ ข้อมูลบริบทพื้นที่วิจัย | ๓๐ |
| | ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๓๓ |
| | ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย | ๔๐ |
| บทที่ ๓ | วิธีดำเนินการวิจัย | |
| | ๓.๑ รูปแบบการวิจัย | ๔๑ |
| | ๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ | ๔๒ |
| | ๓.๓ เครื่องมือการวิจัย | ๔๔ |
| | ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล | ๔๗ |
| | ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล | ๔๘ |

สารบัญ (ต่อ)

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| บทที่ ๔ | |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | ๕๐ |
| ๔.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ๕๓ |
| ๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน | ๕๗ |
| ๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ๖๗ |
| ๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ๖๙ |
| ๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย | ๗๘ |
| บทที่ ๕ | |
| สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | |
| ๕.๑ สรุปผลการวิจัย | ๘๒ |
| ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย | ๘๕ |
| ๕.๓ ข้อเสนอแนะ | ๘๘ |
| ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | ๘๘ |
| ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ | ๘๙ |
| ๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป | ๘๙ |
| บรรณานุกรม | ๙๐ |
| ภาคผนวก | ๙๖ |
| ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | ๙๗ |
| ภาคผนวก ข ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) | ๑๐๓ |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) | ๑๐๙ |
| ภาคผนวก ง ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) | ๑๑๑ |
| ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย | ๑๑๔ |
| ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) | ๑๑๘ |
| ภาคผนวก ช แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | ๑๒๙ |

สารบัญ (ต่อ)

| เรื่อง | หน้า |
|------------------------------------|------|
| ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย | ๑๓๖ |
| ประวัติผู้วิจัย | ๑๓๗ |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| ๒.๑ | แสดงจำนวนประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายหมู่บ้าน | ๓๒ |
| ๓.๑ | แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ | ๔๔ |
| ๔.๑ | แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม | ๕๑ |
| ๔.๒ | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม | ๕๓ |
| ๔.๓ | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการให้บริการ | ๕๔ |
| ๔.๔ | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๕๕ |
| ๔.๕ | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๕๖ |
| ๔.๖ | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ | ๕๗ |
| ๔.๗ | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ | ๕๘ |
| ๔.๘ | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ | ๕๙ |
| ๔.๙ | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานใน ด้านกระบวนการให้บริการ | ๖๐ |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| ๔.๑๐ | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๖๑ |
| ๔.๑๑ | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา | ๖๒ |
| ๔.๑๒ | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานใน ด้านกระบวนการให้บริการ | ๖๓ |
| ๔.๑๓ | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๖๔ |
| ๔.๑๔ | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ | ๖๕ |
| ๔.๑๕ | ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามสมมติฐานที่ ๑ - ๕ | ๖๖ |

สารบัญแผนภาพ

| แผนภาพที่ | | หน้า |
|-----------|----------------------------------|------|
| ๒.๑ | กรอบแนวคิดการวิจัย | ๔๐ |
| ๒.๒ | สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย | ๗๙ |

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖) อีกนัยหนึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น คือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลางที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเองโดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ปัญหาและการตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้บริหารจัดการกันเอง เพราะประชาชนในพื้นที่มีความเข้าใจในปัญหาของท้องถิ่นของตนเองดี อีกทั้งยังเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญทางการเมือง เพราะเป็นหน่วยงานการปกครองที่เป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยและมีความสำคัญทางเศรษฐกิจ และสังคมโดยยึดหลักว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นองค์กรระดับรากหญ้าซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การกระจายอำนาจการบริหารสู่ท้องถิ่นจึงเปรียบเสมือนการกระจายอำนาจสู่ประชาชน การกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานให้มีศักยภาพในการบริหารงานและการให้บริการสาธารณะ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง^๑ เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ ให้บริการได้อย่างมี

^๑ พระธีระพงศ์ ธีรปณโย (จันทนา), “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”, *วิทยานิพนธ์*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖, หน้า ๑.

ประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกๆ ด้าน^๒

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหา ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทั้งยังยึดนโยบายของรัฐบาลเป็นกรอบแนวทางในการกำหนดนโยบาย อีกทั้งบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ มีลักษณะงานที่กว้างขวางมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานและการพัฒนาพื้นที่ การบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงจะสามารถขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุด และเกิดประโยชน์สุขแก่ชุมชนและประชาชนตลอดจนประเทศชาติ และในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทที่สำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารองค์กรให้มีความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งในด้านพัฒนาองค์กรให้มีความครอบคลุมถึงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ คุณภาพในการให้บริการ ระบบการทำงาน รวมถึงเทคโนโลยี ศิลปวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กร จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่องค์กรอื่นๆ^๓

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอเป็นองค์กรท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้า มีภารกิจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อมุ่งหวังให้การให้บริการขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลตามที่กำหนดเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การจึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มารับบริการ และเกิดความโปร่งใสและสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ว่าจะเป็นขนาดใดก็ตามจะประกอบไปด้วยสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุดเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดและรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งการบริหารจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว นั้น ก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการบริหารจัดการของบุคคลเหล่านี้ โดยเฉพาะสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็น

^๒ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์และคณะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล, ๒๕๕๙), หน้า ๒.

^๓ พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมมวโร, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๑-๒.

ตัวแทนเข้าไปพัฒนาท้องถิ่นโดยผ่านกระบวนการเลือกตั้ง หากบุคคลสองกลุ่มนี้บริหารงานได้ดี ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนภายในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดผลดีต่อชุมชน ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นชุมชนเกิดความเข้มแข็ง เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล^๔

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และยิ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน และในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนระดับรากหญ้าในท้องถิ่นมากที่สุด ทำหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุข จำเป็นที่จะต้องมีการบริหารงานสาธารณะให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุดทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เพื่อที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาที่แท้จริงของชุมชนทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งถ้าหากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดไม่สามารถปฏิบัติ หรือมีความบกพร่องในการบริหารงานหรือปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายแล้วประชาชนนั่นเองที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด^๕ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ไม่ค่อยมีคุณภาพ ยังขาดประสิทธิภาพ ส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความบกพร่อง ความอ่อนแอ และหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อน และยังเป็นที่มาของการถูกมองว่าภาคราชการทำงานไม่มีความโปร่งใส ประชาชนไม่มีความไว้วางใจ และเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานของภาครัฐ^๖ และในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะ

^๔ พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมมวโร, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา”, หน้า ๕.

^๕ ภิญโญ เข้มปัญญา, “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางอีโ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, ปีที่ ๒, ฉบับที่ ๑, ๒๕๕๘, หน้า ๕๘.

^๖ กฤษณ์ รักชาติเจริญ, “ความพึงพอใจในการบริหารองค์การกับการนำหลักธรรมาภิบาลมาปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”, วารสารวิจัย, มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๖, หน้า ๘๗.

นอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ผ่านการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอและแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ เพื่อเป็นพื้นฐานการบริหารงานและเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนทำให้ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอเกิดความสำเร็จผลตามเจตนารมณ์ ตามความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อไป

๑.๒ คำถามการวิจัย

๑.๒.๑ ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างไร

๑.๒.๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างไร

๑.๒.๓ ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑.๓.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๓.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากทฤษฎีของ จีรพงษ์ สุทธะมุสิก^๗ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านกระบวนการให้บริการ ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยสังเคราะห์จากทฤษฎีของ จีรพงษ์ สุทธะมุสิก ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านกระบวนการให้บริการ ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๔,๙๖๔ คน^๘

๒. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๒ คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑ ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒ รวมเป็นระยะเวลา ๑๐ เดือน

^๗ จีรพงษ์ สุทธะมุสิก, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง, ปัญหาพิเศษสาขาวิชาการบริหารทั่วไป”, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๑๒-๑๔.

^๘ องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา, รายงานการสำรวจประชากรประจำปี ๒๕๕๕.

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

๑.๕.๒ สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

๑.๕.๓ สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

๑.๕.๔ สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

๑.๕.๕ สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ประกอบด้วยหลักความพึงพอใจ ๓ ประการ

๑) **ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุมถึงลักษณะของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขั้นตอน ความรวดเร็ว ความชัดเจน ความเป็นธรรม ความสะดวก และระยะเวลาในการให้บริการ

๒) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ การแต่งกาย ความพร้อม ในการให้บริการ รวมถึงความรู้ความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริต

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ความสะดวก ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่บริการ รวมถึงความเพียงพอคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ

การบริหารงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล จอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดยราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

หลักสัจจกัณฑ์ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจมนุษย์ เป็นการผูกไมตรี มีความเอื้อเพื่อเกื้อกูลต่อกันและกัน หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ต่อกันและกัน มีหลัก ๔ ประการ

๑) **ด้านทาน** คือการให้ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีแก่ผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน รวมทั้งการให้ความรู้ที่ชัดเจนถูกต้องและเป็นจริงด้วย

๒) **ด้านปิยวาจา** คือ การเจรจาสนทนาด้วยวาจาที่สุภาพและเป็นประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และไม่เป็นถ้อยคำที่กระทบกระทั่งต่อจิตใจผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์

๓) **ด้านอัตถจริยา** คือ การปฏิบัติตนให้มีประโยชน์ทั้งตนเองและผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว

๔) **ด้านสมานัตตตา** คือ การวางตัวให้เสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมให้ถูกต้องและถูกทาง มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหว ปฏิบัติกับคนทุกชนชั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ร่วมแก้ไขปัญหากับประชาชน รวมทั้งอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑.๗.๒ ทำให้ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑.๗.๓ ทำให้ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑.๗.๔ ใ้ต้องค้ความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรอื่นๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ต่อประชาชน และต่อประเทศชาติ

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ผลการศึกษา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา โดยเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๕ ข้อมูลบริบทพื้นที่วิจัย
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - ๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - ๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงาน
 - ๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจคือเจตคติหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรมซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ ความรู้สึกของมนุษย์ก็มีสองแบบก็คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกสองแบบนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ร่วมทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีผู้ให้คำนิยามดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึก ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและรวมถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึคนึกคิด ที่จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งหรือความต้องการได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองหรืออาจจะลดน้อยลง^๑ จึงเป็นทัศนคติหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหรือผลงานซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งทางลบและทางบวก ซึ่งถ้าเป็นในทางลบจะมีผลทำให้

^๑ ทิวพร ศรีบูรณ์, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชียร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น, (วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐), หน้า ๓๒.

เกิดผลเสียต่อกิจกรรมหรือเกิดความไม่พอใจ^๒ ซึ่งเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นสลับซับซ้อน ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า^๓ ของประชาชนที่มีต่อบริการของภาครัฐราชการ คือส่วนราชการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสให้คนรับบริการอย่างมีความสุขและคำนึงถึงคุณภาพในหลักการเดียวกันกับการบริการของภาคเอกชน^๔ ทศนคติหรือความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจและทศนคติด้านบวกจะแสดงความพอใจในสิ่งนั้นนั่นเอง^๕ การบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

^๒ ยูทพร จีระออน, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลส่วนตำบลแกด้า อำเภอกงเต่า จังหวัดมหาสารคาม”, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๒), หน้า ๖๙.

^๓ บุญเรือง ลุนดาพร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสมบูรณ อำเภอกงเต่า จังหวัดกาฬสินธุ์”, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๒), หน้า ๙.

^๔ สุปรัดดา ยะประดิษฐ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลส่วนตำบลแม่ข้า อำเภอกงเต่า จังหวัดเชียงใหม่”, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, ๒๕๕๑), หน้า ๘.

^๕ Vroom, V. H. , “Work and Motivation”, (Florida : Robert E. Krieger,1984), p. 28.

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^๖

ความพึงพอใจ คือ ความพอใจ ยินดี เต็มใจ ความรู้สึกชอบใจในการปฏิบัติงาน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีเจตนาที่ดีต่องาน และที่เขาปฏิบัติความพึงพอใจต่องานนั้นเกิดมาจากการได้รับความต้องการหรือได้รับการตอบสนองทั้งด้านจิตใจและวัตถุ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในด้านต่างๆที่มีต่อองค์ประกอบของงานและผู้ปฏิบัติงาน^๗

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคตินั้นมาจากความรู้สึกที่อยู่ภายในใจของผู้ที่มารับบริการ มีทั้งด้านบวกและด้านลบ ด้านบวกทำให้มีความสุขหรือทำให้มีความพึงพอใจเกิดขึ้น ส่วนด้านลบเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการก็อาจจะไม่มีความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือความพึงพอใจอาจลดลง

๒.๑.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จซึ่งปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของการบริหารงานคือ จำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ และเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าที่แตกต่างกันออกไป ความพึงพอใจหรือความพอใจเกิดจาก ๔ ประการ คือ

๑. การอบรมตั้งแต่เล็กๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆดูดซึมจากการเลียนแบบพ่อกับแม่และคนเคียงข้าง ไม่ต้องมีใครมาสอน ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องของการเรียนรู้

๒. ประสบการณ์ของบุคคล

๓. การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว

๔. สื่อมวลชน

จากความสำคัญของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานหรือองค์กร ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

^๖ Millet, J. D. *Management in Public Science*, (New York: McGraw-Hill, 1954), P 397.

^๗ พิน คงพล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้ สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา”, *วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๔๔), หน้า ๘๙.

๒.๑.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

ในเอกสารการวิจัยวิชาการและการจัดการงานบุคคลของมหาวิทยาลัย สรุปว่าความพึงพอใจการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งลักษณะทั่วไปมี ดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นประเภทบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าว

จากลักษณะของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าสรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะ ดังนี้ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ากับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน มีทั้งทางบวกและทางลบ

๒.๑.๔ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการหรือประชาชนที่เข้าใช้บริการหากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก ถ้าหากได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ แต่จะมีความพึงพอใจเล็กน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการก่อให้เกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจ ประกอบด้วยตัวแปร ๓ ด้านคือ

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสามมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมารายละเอียดของตัวแปร ๓ ด้าน มีดังนี้

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

๑.๑ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความง่ายในการขอรับบริการ

๑.๒ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

๑.๓ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลาหรือแบบหยุดๆ ใหม่ๆ เช่น การเปิดคลินิกมะเร็งต้องมีวันประจำไม่ใช่นี้จะเปิดปิดวันไหนก็ได้

๑.๔ ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ เช่น การผ่าตัดของแพทย์ต้องสะอาดปราศจากเชื้อหรือไม่ทำให้เกิดโรคที่เรียกว่าโรคแพทย์ทำพยาบาลทำ ประเด็นการให้บริการในโรงพยาบาลจะต้องตระหนักอย่างยิ่ง

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาลนั่นเอง ตัวชีวิตในเรื่องนี้ประกอบด้วย

๒.๑ ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่ บริการ เช่น การสนใจไถ่ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไรหรือความรับผิดชอบต่องาน เช่น แพทย์เวรต้องอยู่ประจำโรงพยาบาล มีใจออกไปทำคลินิกตั้งแต่เที่ยงวันหรือบ่าย

๒.๒ ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชน ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

๒.๓ การมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการ ในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคายเป็นต้น

๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้น้ำใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมา ต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ^๕

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งก็คือ สิ่งช่วยอำนวยความสะดวกและทำให้การบริการ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้แก่

๓.๑ เอกสารมีพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

๓.๒ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ใช้มีความสะอาดและความเป็นระเบียบพร้อมให้บริการ

๓.๓ เครื่องมือใช้ในการบริการมีความทันสมัยและมีความสะดวกต่อการให้บริการ

๓.๔ สถานที่บริการที่ให้บริการมีเพียงพอในการให้บริการ

อีกทั้งพฤติกรรมของมนุษย์จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อต้องสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงผลักดัน (This is crazy) เป็นความต้องการที่อาจจะเกิดแรงจูงใจให้บุคคลก่อเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นแรงผลักดันที่มากพอต่อความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียดเช่น ความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) หรือ ความหิวกระหาย เกิดจากความต้องการการยกย่อง (Esteem) การยอมรับ (Recognition) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นๆกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ กลายเป็นแรงผลักดัน เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเริ่มเกิดเป็นความตึงเครียด เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีแนวทางในการ

^๕ จิรพงษ์ สุทธิธรรมมุสิก, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง”, ปัญหาพิเศษสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๑๒-๑๔.

ให้บริการดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนที่รับการปฏิบัติต้องได้รับอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา หากหน่วยงานภาครัฐปฏิบัติงานไม่มีการตรงต่อเวลาถือว่าปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่มีประสิทธิภาพเลย ซึ่งย่อมส่งผลให้ประชาชนไม่พอใจในการเข้ารับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกอย่าง คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือเพิ่มความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ผลผลิตในการ ให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ การให้พนักงานมีความ ชำนาญสูงขึ้นหรือทำงานมากขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสีย คุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้า อื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มี คุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจ ลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลด คุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า^๙

จากทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีเกิดความรู้สึกพอใจ ชอบใจ ประทับใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกขึ้นอยู่กับว่า กิจกรรมที่ทำจะตรงตาม ความต้องการมากน้อยเพียงใด ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ การบริการที่ดีทำให้ได้รับการตอบสนองความต้องการในทางกายและจิตใจ ความรู้สึกพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้บรรลุเป้าหมายหรือได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ทำให้เกิดความ สมบูรณ์ของชีวิตมากขึ้น ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับ การตอบสนอง

^๙ ชรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, “การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตาม มาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕), หน้า ๑๕.

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

การบริหารงานคือการทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ดำเนินงานร่วมกัน การบริหารงานถ้ามองอีกมุมก็คือความสามารถที่สามารถรวมกำลังคนได้หลายคนและรวมวัตถุประสงค์หลายๆอย่างได้ โดยมีผู้ให้คำนิยามดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการบริหารงาน

ความหมายของการบริหารงานมีนักวิชาการได้กล่าวไว้แตกต่างกันตามทัศนะของแต่ละคน ซึ่งผู้วิจัยขอยกตัวอย่าง ดังนี้

การบริหารงาน หมายถึงกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการนำทรัพยากรต่างๆมาใช้ในการบริหารต่างๆ^{๑๐} และเป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่ร่วมกันดำเนินงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพหรือเป็นกิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์^{๑๑} และการบริหารยังหมายถึงศิลปะหรือความสามารถในการรวมวัตถุประสงค์และกำลังคนหลายคน เพื่อพากันบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด^{๑๒} ภายในสภาพองค์กรนั้นๆ ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานหรือกิจกรรมในองค์การ คนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านเครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุดิบ เงินทุน วัสดุอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่างๆ เพื่อผลิตสินค้าที่จัดบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความต้องการให้กับสังคม และการทำงานให้สำเร็จต้องอาศัยคนอื่นหรือเพื่อนร่วมงานด้วย^{๑๓} เพราะการบริหารงานจะมีการจัดการองค์การและการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แล้วล่วงหน้า^{๑๔} การบริหารงานนิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า “รัฐประศาสนศาสตร์” (Public Administration) และคำว่า “การจัดการ” (management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ และยังให้ความหมายว่า การจัดการมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้

๑. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
๒. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ

^{๑๐} พระมหาเอกมร จิตปญโญ (คงตางาม), “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักสราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดงจังหวัดอุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๘.

^{๑๑} Herbert A. Simon, *Administrative Behavior*, (New York: Macmillian, 1947), p.3.

^{๑๒} Hutchinson, Jonh G., *Organization : Theory and Classical*, (New York: McGraw-Hill, 1967), p.12.

^{๑๓} Koon, Harold & Cyril O' Donnell, *Principle Of Management : An Analysis of managerial Fucntions*, (New York: McGraw-hill, 1972), p. 43.

^{๑๔} Ernest Dale, *Management : Theory and Practice*, (New York: McGraw-Hill, 1973), p. 4.

๓. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
๔. การบริหารมีการดำเนินงานเป็นกระบวนการ
๕. การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล
๖. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล จะก่อให้เกิดความร่วมมือแบบกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort)
๗. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันอย่างมีเหตุผล
๘. การบริหารเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
๙. การบริหารไม่มีตัวตน มีแต่อิทธิพล อำนาจหน้าที่ที่มีต่อความเป็นมนุษย์

การประสานความพยายามของมนุษย์ (อย่างน้อย ๒ คน) และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้เกิดผลตามต้องการ การบริหารจะมีระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคนมาใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางแผนหรือกำหนดไว้แล้วอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการเป็นกระบวนการการนำเอาการตัดสินใจและนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจหมายถึงเกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารโดยการจัดทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพให้มากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล หน่วยงาน องค์กรและประเทศ หรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์กร การบริหารเป็นภาระและหน้าที่ของบุคคลที่ปฏิบัติตนเป็นผู้บริหารที่จะต้องเข้ามาทำหน้าที่จัดระเบียบและดำรงสภาพภายใน (ทั้งที่เป็นคน วัสดุ เงินทุน ฯลฯ) ของกลุ่มหรือองค์กร เพื่อให้กลุ่มหรือองค์กรสามารถปฏิบัติงานจนสำเร็จ ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการจะควบคุมกิจกรรมต่างๆของรัฐ เช่น การบริหารการเงินหรืองบประมาณของมูลนิธิ การบริหารกิจการภาษี การบริหารกิจการแพทย์ การบริหารที่ดินว่างเปล่า การบริหารการก่อสร้าง อุตสาหกรรมและอื่นๆที่เป็นงาน เรียกกันว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration)^{๑๕} ลักษณะของการบริหารจัดการงาน มีด้วยกัน ๓ ด้านคือ

๑. ในด้านผู้นำหรือหัวหน้า งานบริหารจัดการ คือ ภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้นำ
๒. ในด้านภารกิจที่ต้องรับผิดชอบหรืองานที่จะบริหารจัดการ ก็คือ การจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรและติดต่อประสานกิจกรรมต่างๆอย่างควบคุมผสมผสานเข้าด้วยกัน
๓. ในด้านหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหรืองานบริหารจัดการงาน ต้องทำให้งานต่างๆบรรลุเป้าหมายไปได้ด้วยดี ด้วยการอาศัยความร่วมมือของบุคคลต่างๆเข้าด้วยกัน

การบริหารจัดการงานยังหมายถึง กระบวนการทางสังคม ซึ่งพิจารณาได้เป็น ๓ ทางคือ

๑. ทางโครงสร้าง คือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับของสายการบังคับบัญชา
๒. ทางหน้าที่ คือขั้นตอนที่หน่วยงานต้องระบุหน้าที่ บทบาทความรับผิดชอบและเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

^{๑๕} ธงชัย สันติวงษ์, องค์กรและการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๓), หน้า ๒๑-๒๒.

๓. ทางปฏิบัติการ คือกระบวนการบริหารดำเนินการของบุคคลต่อบุคคลที่กำลังมีปฏิสัมพันธ์กันหรือมีปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกัน^{๑๖}

กระบวนการบริหารเป็นการใช้ความรู้หลักการที่เป็นศาสตร์และศิลป์ในการวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรการบริหารที่มีอยู่อย่างมีขอบเขต นำมาดำเนินงานตามกระบวนการบริหารและตามแผนโครงสร้างที่วางไว้เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์^{๑๗} การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์การกำหนดไว้นั้น จะต้องอาศัยทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ กระบวนการบริหาร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และกำลังคน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล^{๑๘} ตลอดจนการควบคุมงานให้เหมาะสมกับองค์การ และยังเป็นการบริหารทรัพยากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำเข้าสู่สำคัญของการบริหารงาน และต้องมีการบริหารทรัพยากรที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากความหมายของการบริหารงานที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่มีบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปร่วมมือกันทำกิจกรรมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ร่วมกัน โดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรที่มีอยู่ในหลายๆ ด้านนั้นคือ เงิน อุปกรณ์ วัสดุ คนที่มีอย่างเหมาะสม ดังนั้น การบริหารที่เป็นกระบวนการต้องใช้ “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการจูงใจให้คนสนใจและหันมาช่วยเหลืออย่างเต็มใจ เพื่อทำงานขององค์การจะได้สำเร็จไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยหัวหน้าจะต้องเป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพและประสานงานกันให้ลุล่วงไปด้วยดี

๒.๒.๒ กระบวนการบริหารงาน

กระบวนการบริหารงาน มีองค์ประกอบมูลฐานของการจัดการปัจจุบันเรียกว่า กระบวนการบริหารจัดการ มี ๕ ประการ ดังนี้

๑. การวางแผน (Planning) คือ การหาข้อมูลในปัจจุบันแล้วตั้งเป้าหมายหรือกำหนดเป้าหมายไว้และวางแผนการปฏิบัติการในอนาคต

๒. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดโครงสร้างหน่วยงานหรือจัดโครงสร้างองค์การให้ขยายออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน การจัดคนเข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ ให้เหมาะสม

๓. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) คือ การสั่งให้คนทำงานตามที่ได้กำหนดหรือมอบหมายไว้ให้

^{๑๖} วัชรีย์ บรูณสิงห์, การบริหารหลักสูตร, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓, หน้า ๙.

^{๑๗} สุรศักดิ์ หันชัยศรี, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๖), หน้า ๒๕.

^{๑๘} จิตรภรณ์ แสงรุ่งนภาพรรณ, “ปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๙), หน้า ๙.

๔. การประสานงาน (Coordination) คือ การควบคุมดูแล อำนวยความสะดวกให้กับ
 คนทำงานให้ได้โดยสะดวกเต็มความสามารถ

๕. การควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมงานให้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้
 ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่^{๑๙}

หลักการในการบริหารหรือการจัดการ ควรมีความยืดหยุ่นและสามารถประยุกต์ใช้ได้กับ
 นักรูทกิจทุกระดับในองค์การ เรียกว่า หลักการจัดการสากล ๑๔ ข้อ ดังนี้

๑. หลักการแบ่งงาน (Division of Work) ควรคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละ
 ละบุคคล

๒. หลักอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)

โดยการให้งานที่รับผิดชอบสอดคล้องกับตำแหน่งที่ทำอยู่

๓. หลักระเบียบวินัย (Discipline) พนักงานทุกคนต้องยอมรับในกฎระเบียบที่องค์การ
 กำหนดขึ้น และต้องเชื่อฟัง ปฏิบัติตาม

๔. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Direction) ในการทำงานผู้ใต้บังคับบัญชา
 ต้องเชื่อฟังและรับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาคนเดียวเท่านั้น

๕. หลักทิศทางการทำงานอย่างเดียวกัน (Unity of Direction) ในการทำงานเป็นกลุ่ม
 หรือเป็นทีม ควรทำงานภายใต้แผนงานที่กำหนดเอาไว้ให้และทิศทางการทำงานต้องไปในทิศทาง
 เดียวกัน

๖. หลักผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นรองผลประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of
 Individual Interests the General Interest) โดยนึกถึงความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างแรก

๗. หลักการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานที่เป็นทำ (Remuneration) พนักงานต้องรับ
 ค่าจ้างที่เป็นธรรมให้เหมาะสมกับค่าคล่องชีพและความพอใจของทุกฝ่ายทั้งนายจ้างและคนงาน

๘. หลักการรวมอำนาจ (Centralization) คือการให้ทุกคนได้ออกความคิดเห็น หรือการ
 ตัดสินใจควบคุมอยู่ที่ส่วนกลาง และมีการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม พอเหมาะกับองค์การ

๙. หลักสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) ควรกำหนดสายการบังคับบัญชาให้ชัดเจน
 จากระดับสูงลงมาระดับต่ำสุดขององค์การ ไม่คลุมเครือหรือก้าวก่ายกัน

๑๐. หลักของความมีระเบียบ (Order) ทุกสิ่งอย่างควรมีระเบียบแผนการกำหนดตำแหน่ง
 หน้าที่อย่างเหมาะสม

๑๑. หลักความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารหรือผู้นำควรบริหารงานอย่างเป็นธรรม ไม่
 ควรเอาเปรียบพนักงาน ควรมีความเมตตาตามอบหมายงานให้เหมาะสม เพื่อรักษาพนักงานที่มี
 คุณภาพเอาไว้

๑๒. หลักความมั่นคง (Stability of Tenure of Personnel) ควรสร้างความรู้สึกรักในเรื่อง
 ความมั่นคง ในหน้าที่การงานของพนักงาน และเพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์การ เพื่อลด
 อัตราการออกจากงานให้น้อยลงด้วย

^{๑๙} Henri Fayol, *General and industrial management*, (London: Pittman & Sons, 1964), p. 39.

๑๓. หลักความริเริ่ม (Initiative) คือการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขององค์การ

๑๔. หลักความสามัคคี (Esprit de Corps) เพื่อส่งเสริมความเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์การ ผู้นำ พนักงานทุกคนมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดเอกภาพขององค์การ

จากกระบวนการบริหารงานที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า กระบวนการบริหาร เป็นขั้นตอนการดำเนินการบริหารจัดการมีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นระบบระเบียบ เรียบร้อย ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

การบริหารนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดจากการมีมนุษย์สัมพันธ์ โดยถือว่าในสังคมหนึ่งๆ ทุกคนมีความต้องการทำงานเพื่อสังคมนั้นๆ โดยตกลงกันว่าควรอยู่ในวงงานที่กำหนดไว้ และควรจะใช้วิธีการใดในการทำงาน จึงจำเป็นจะต้องกำหนดงานกันว่า ใครจะทำอะไร จะทำอย่างไร การบริหารที่ประกอบด้วย แผนงาน ผู้บริหาร และอำนาจของผู้บริหาร เพื่อจัดการให้งานดำเนินไปตามแผนงานที่วางไว้ ดังนั้น การที่ผู้บริหารใช้อำนาจที่มีอยู่จะต้องจัดการดำเนินงานให้งานของสถาบันนั้นๆ ดำเนินไปสู่จุดหมายที่ต้องการ ทฤษฎีเป็นแนวความคิดที่มีเหตุผลและสามารถนำไปประยุกต์ และปฏิบัติได้ จะมีการทดสอบและการสังเกตจนเป็นที่แน่ใจ ทฤษฎีเป็นข้อสรุปอย่างกว้างที่อธิบายพฤติกรรมของการบริหารองค์การ อย่างเป็นระบบ ถ้าทฤษฎีได้รับการพิสูจน์บ่อยๆ ก็จะกลายเป็นกฎเกณฑ์^{๒๐}

ทฤษฎีการบริหารงานหรือหลักการบริหารจัดการได้นำมาปรับปรุงประยุกต์กับการบริหารราชการและได้คำตอบสั้นๆ คือ POSDCoRB^{๒๑} ซึ่งมี ๗ ประการ คือ

๑. P หรือ planning หมายถึง การวางแผนกำหนดโครงการอย่างกว้างๆว่า ทำอะไร ทำเพื่ออะไร เพราะอะไร มีแนวทางหรือแผนการปฏิบัติอย่างไร ดังนั้น ต้องวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติ

๒. O หรือ Organizing หมายถึง การจัดการองค์การหรือการจัดสายงาน แบ่งแยกอำนาจบทบาท หน้าที่ของแต่ละคนเพื่อจะได้ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

๓. S หรือ Staffing หมายถึง การบริหารด้านบุคคล ได้แก่ การสรรหา การจัดอัตรากำลัง การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ประเมินผลการดำเนินงานและให้พ้นจากงาน

๔. D หรือ Directing หมายถึง การสั่งการบอกทิศทางการทำงาน เสนอแนะวิธีการทำงานหลังจากที่ได้วิเคราะห์อย่างรอบคอบแล้ว

๕. Co = Coordinating หมายถึง กระประสานงาน ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยและบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้ซึ่งต้องใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การสื่อสารการกำหนดระเบียบในการดำเนินงาน เป็นต้น

๖. R = Reporting หมายถึง การรายงาน การดำเนินงานทุกอย่างจะมีการรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปว่าตนเองได้ทำอะไรบ้าง อย่างไร ได้ผลอย่างไร

^{๒๐} ภารดี อนันต์นารี, หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์มนตรี จำกัด, ๒๕๕๑).

^{๒๑} Gulick L. and Urwick J., Papers on the Science of Administration, (New York: institute of Public Administration, 1973), pp 18-19.

๗. B = Budgeting หมายถึง การจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายให้ถูกต้องเหมาะสมกับกิจกรรม

จะเห็นได้ว่า POSDCoRB ของ กูลิค นี้ มีลักษณะซ้ำซ้อนกับ POCCC ของ ฟาโยล แต่จัดขั้นตอนไว้ละเอียดกว่าจึงได้มีผู้นิยามนำมาใช้และเผยแพร่ในเวลาต่อมาการบริหารเป็นการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีขั้นตอนและเหมาะสมกับองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งกระบวนการบริหารบางตำราเรียกว่า หน้าที่ของการจัดการ ซึ่งมีหน้าที่แตกต่างไปตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละคน แต่มีหลักการใหญ่ๆ คล้ายคลึงกัน อีกทั้งยังมีนักวิชาการชาวฝรั่งเศสได้ให้ทฤษฎีการบริหารหรือองค์ประกอบการบริหาร ซึ่งมี ๕ ประการดังนี้^{๒๒}

Planning (การวางแผน)

Organizing (การจัดองค์การ)

Commanding (การสั่งการ)

Coordinating (การประสานงาน)

Controlling (การควบคุมงาน)

อีกทั้งยังมีผู้ให้ทฤษฎี X ทฤษฎี Y (Douglas McGregor theory X, theory Y)^{๒๓} ซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารอยู่บนพื้นฐานข้อสมมุติฐานทางธรรมชาติของมนุษย์ที่แตกต่างกัน

ทฤษฎี X (The traditional view of direction and control) ทฤษฎีนี้เกิดสมมุติฐานดังนี้

๑. คนไม่ชอบทำงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ
๒. คนมาทะเลาะทะเลาะ และไม่คิดริเริ่ม ชอบให้สั่งการ
๓. คนเห็นแก่ตนเองมากกว่าองค์การ
๔. คนมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
๕. คนมักโง่และหลอกง่าย

ผลการมองธรรมชาติของมนุษย์เช่นนี้ การบริหารจัดการจึงเน้นการใช้เงินวัตถุเป็นเครื่องล่อใจ เน้นการควบคุม การสั่งการ เป็นต้น

ทฤษฎี Y (The integration of individual and organization goal) ทฤษฎีนี้เกิดจากข้อสมมุติฐานดังนี้

๑. คนจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน รับผิดชอบ ขยัน
๒. คนไม่เกียจคร้าน และไว้วางใจได้
๓. คนมีความคิดริเริ่มทำงานถ้าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง
๔. คนมักจะพัฒนาวิธีการทำงาน และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

^{๒๒} Charles F. Faber and Gilbert F. Shearron. **Elementary School Administration**. (New York: Holt Rinehart and Winston Inc, 1970), pp 84-85.

^{๒๓} อิศรา ตุงตระกูล, “ปัจจัยเชิงพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของหัวหน้าสถานีนอนามัยและข้อเสนอเชิงนโยบายของการบริหารงาน สถานีนอนามัยในจังหวัดนครราชสีมา”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, ๒๕๕๓), หน้า ๔๐.

ผู้บังคับบัญชาจะไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวดแต่ละส่งเสริมให้รู้จักควบคุมตนเองและของกลุ่มมากขึ้น รู้จักให้เกียรติซึ่งกันและกันจากความเชื่อที่แตกต่างกัน จากความเชื่อที่ไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดระบบการบริหารที่แตกต่างกันระหว่างระบบที่เน้นการควบคุมกับระบบที่ค่อนข้างให้อิสระภาพและยังมีชาวญี่ปุ่นได้ให้ทฤษฎีการบริหารซึ่งเป็นศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัย UXLA โดยเสนอทฤษฎี Z^{๒๔} (Z theory) ซึ่งทฤษฎีนี้รวมเอาหลักการของทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y เข้าด้วยกัน มีแนวคิดดังนี้ องค์กรต้องมีหลักเกณฑ์ที่ควบคุมมนุษย์แต่มนุษย์ก็รักความเป็นอิสระและมีความต้องการหน้าที่ของผู้บริหารจึงต้องปรับเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายของบุคคลในองค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๔ ประการดังนี้

๑. การทำให้ปรัชญาที่กำหนดไว้บรรลุเป้าหมาย
๒. การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. การให้ความไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
๔. การให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริหารงานที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริหารงาน ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประชาชนในท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์จากการทำงาน และความสำเร็จในการบริหารงานโดยเป็นผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การยอมรับในความสำคัญขอประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบล

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองท้องถิ่นกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่และมีอำนาจในการจัดระบบการบริการสาธารณะ รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยมีผู้ให้คำนิยามดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ ความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖) ซึ่งได้บัญญัติให้ยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท โดยไม่รวมเงินอุดหนุนให้ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยทำการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย ประกาศในราชกิจจานุเบกษามีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ความสำคัญของการจัดตั้งองค์การบริหาร

^{๒๔} อิศรา ตุงตระกูล, “ปัจจัยเชิงพระดั่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของหัวหน้าสถานีอนามัยและข้อเสนอเชิงนโยบายของการบริหารงาน สถานีอนามัยในจังหวัดนครราชสีมา”, หน้า ๔๑.

ส่วนตำบลก็เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น^{๒๕}

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ตามกฎหมายและตามนโยบายกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่พัฒนาและบริหารจัดการชุมชน หมู่บ้าน และตำบล ซึ่งหน้าที่นี้เป็นหน้าที่ที่ได้ใกล้ชิดกับประชาชนค่อนข้างมาก เพราะหน้าที่บริหารจัดการพัฒนาชุมชนมีความเป็นอิสระ มีความคล่องตัวซึ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างมาก การบริหารงานอยู่ภายใต้กฎหมายและอยู่ในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว องค์กรมีผู้นำหรือผู้แทนประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานอยู่ด้วย และด้วยการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนทำให้มีผู้แทนเหล่านี้ คือ ฝ่ายบริหารทำหน้าที่โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ฝ่ายนิติบัญญัติทำหน้าที่โดยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้การพัฒนาและแก้ปัญหาของตำบลตรงตามความต้องการของประชาชนเป็นอย่างมาก การมีผู้แทนประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานจะทำให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่องการปกครองระบอบประชาธิปไตยได้มากขึ้นแต่อยู่ในขอบเขตที่ไม่กว้างมากนัก เพราะมีตัวแทนประชาชนเป็นคนให้ความรู้หรือเผยแพร่ข้อมูลที่ได้รับมา จึงทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรมได้ไม่ยาก และสามารถทำให้ประชาชนมองเห็นถึงภาพรวมต่างๆ ได้ชัดเจนมากขึ้น^{๒๖}

๒.๓.๒ โครงสร้างรวมและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา ๔๓) และมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมและอำนาจหน้าที่อื่น ๆ

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งการบริหารงานออกเป็น ๒ ส่วน คือ ฝ่ายนิติบัญญัติเรียกว่า สภาองค์การบริหารส่วนตำบล กับฝ่ายบริหารเรียกว่าคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล^{๒๗}

๑) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งราษฎรเลือกตั้งโดยตรงหมู่บ้านละ ๒ คน : องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี ๒ หมู่บ้านๆละ ๓ คน : ถ้ามี ๑ หมู่บ้านให้มีสมาชิก ๖ คน มีอายุคราวละ ๔ ปี (มาตรา ๔๕)

๒. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คนซึ่งสภาเลือกจากสมาชิกให้นายอำเภอ แต่งตั้ง (มาตรา

^{๒๕} สนิท จรอนันต์, ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น (ฉบับปรับปรุง), (กรุงเทพมหานคร: บริษัท สุขุมและบุตร จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๖๓.

^{๒๖} บัญญัติ พุ่มพันธ์, อบต. ของเรา : ท้องถิ่นของเรา, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิชิตการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑.

^{๒๗} กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๔๕), หน้า ๓๒.

๔๘) ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือมีการยุบสภา องค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา ๔๙) และมีเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน ซึ่งสภาเลือกจากสมาชิก (มาตรา ๕๗)

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. ให้มีความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

๓. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและพัฒนาดำบลตามข้อ ๑ และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

๒) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน และรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ๒ คน ซึ่งสภาเลือกจากสมาชิกสภาเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา ๕๘) ให้เข้าดำรงตำแหน่งจนครบวาระอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรา ๖๔)

อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

๑. บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๓. รายงานการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

๓) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา ๖๖)

๒. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา ๖๗)

๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

๒) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๓) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

- ๔) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๕) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ๖) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- ๗) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร

๓. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา ๖๘)

- ๑) ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- ๒) ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ๓) ให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- ๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- ๕) ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- ๖) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- ๗) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- ๘) การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- ๙) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๑๐) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- ๑๑) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- ๑๒) การท่องเที่ยว
- ๑๓) การผังเมือง

๔. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามข้อ ๑ ข้อ ๒ และข้อ ๓ ข้างต้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบล ทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา ๖๙)

๕. มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา ๗๐)

๖. อาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน ๑,๐๐๐ บาท (มาตรา ๗๑)

๗. อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา ๗๒)

๘. อาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ (มาตรา ๗๓)^{๒๘}

๒.๓.๓ โครงสร้างการแบ่งส่วนบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล

การแบ่งส่วนบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อความเหมาะสมกับภารกิจ โดยได้แบ่งส่วนบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น ๓ ส่วนคือ

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

๒. ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องทำหน้าที่หัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

๓. ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาเป็นต้น^{๒๙}

๒.๓.๔ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีต่อดังนี้

๑. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร

๑.๑ คณะกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

๑) ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ แบบแผนและกฎหมาย

๒) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม

๓) มีวิสัยทัศน์ล้าสมัย และไม่เปิดใจรับความรู้ใหม่ๆเพื่อเข้ามาพัฒนาในองค์กร

๑.๒ พนักงานส่วนตำบล

๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลขาดความรู้และประสบการณ์ ไม่เห็นความก้าวหน้าจึงลาออกไปทำงานที่อื่นจำนวนมาก

๒) องค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริหารประชาชนและไม่เป็นไปตามกรอบอัตรากำล้าง

๓) การคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวโดยส่วนใหญ่คัดเลือกแต่ในเครือข่ายของบุคลากร ไม่คำนึงถึงความรู้ ความสามารถของลูกจ้าง

^{๒๘} บัญญัติ พุ่มพันธ์, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของเรา องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ). เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิชการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๙), หน้า ๔๐-๔๕.

^{๒๙} โกวิท พวงงาม, มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, ๒๕๔๙), หน้า ๒๕๐.

๔) ไม่มีโครงการการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ให้รู้จักขั้นตอนทำงานและความรู้ตามตำแหน่งที่บรรจุใหม่

๒. ปัญหาการเมืองท้องถิ่น

๒.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลมีความขัดแย้งและมีการร้องเรียนผู้บริหารและคณะกรรมการบริหาร ส่วนใหญ่มีปัญหาขัดแย้งด้านผลประโยชน์ในการรับเหมาก่อสร้างและโครงสร้างพื้นฐานไม่โปร่งใส

๒.๒ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บริหารอาศัยช่องว่างทางกฎหมายเพื่อหาผลประโยชน์ให้ตนเองและพรรคพวก

๒.๓ มีการคอร์รัปชันและการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน เช่น แหล่งน้ำและถนนเป็นส่วนใหญ่

๒.๔ มีการหาผลประโยชน์ในการจัดจ้างจัดซื้อในการรับเหมาในองค์การบริหารส่วนตำบล

๓. ปัญหาโครงสร้างและระบบงาน

๓.๑ ผู้บริหารขององค์การมีอิทธิพลและอำนาจมากกว่าสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ขาดการตรวจสอบ โดยเฉพาะการต่อรองในการจัดสรรงบประมาณ

๓.๒ การจัดประชุมยังไม่ค่อยถูกต้องตามระเบียบตามวาระประชุม

๓.๓ การปฏิบัติงานประจำยังไม่ค่อยเป็นไปตามระบบ และยังมีปัญหาเกี่ยวกับด้านเอกสาร โดยยึดถือกฎระเบียบตายตัว ไม่ปรับปรุงให้เหมาะสม

๓.๔ องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเข้าใจว่ามีอำนาจในการแบ่งโครงสร้างการบริหารภายในเป็นส่วนต่างๆ ที่เพิ่มมาจากที่กฎหมายกำหนด

๔. ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน

๔.๑ คนวางแผนไม่ใช่ผู้บริหารและผู้บริหารไม่มีความสามารถหรือความรู้ในการวางแผน

๔.๒ แผนพัฒนาถูกควบคุมจากอำเภอและจังหวัด

๔.๓ ผู้ทรงคุณวุฒิเามาจากองค์กรอื่น ไม่ถูกต้องตามระเบียบ

๔.๔ ข้อมูลการวางแผนเป็นข้อมูลเก่า ล้าสมัยไม่รวดเร็วต่อเหตุการณ์

๔.๕ การวางแผนไม่ค่อยมีความสอดคล้องและไม่ค่อยตรงตามความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร

๔.๖ การทำโครงการต่างๆ หรือการอนุมัติโครงการต่างๆ ประชาชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมเท่าที่ควร

๕. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป

๕.๑ ขาดฐานข้อมูลในเรื่องของการประมาณรายได้และการตั้งงบประมาณรายจ่าย ที่ระบบจะป้อนข้อมูลสถิติต่างๆ

๕.๒ การจัดทำงบประมาณล่าช้ามีความผิดพลาดบ่อย เพราะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่มีความรู้ความเข้าใจ

๕.๓ ขาดแคลนบุคลากรเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีประสิทธิภาพ

๖. ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน

๖.๑ ประชาชนขาดความเข้าใจในเรื่องโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารได้ทุกขั้นตอน

๖.๒ ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างมีขอบเขต ทั้งด้านการตรวจสอบและการไม่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิต^{๓๐}

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน้าที่ของนายอำเภอท้องที่ที่ต้องคอยควบคุมการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนดไว้้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการบริหารที่ให้คุณค่าหรือบุคลากรในชุมชนได้ใช้ศักยภาพของตนเอง ทรัพยากรในท้องถิ่นในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและชุมชน ซึ่งสามารถกำกับดูแลตัวบุคคลและดูแลองค์การในการยุบสภา การกำกับดูแลการกระทำที่เหมาะสม

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๔.๑ ความหมายของสังคหวัตถุ ๔

พระสัมมาสัมพุทธเจ้ามีคำสอนเป็นสัจธรรมที่ทุกคนที่เป็นผู้ปฏิบัติตามย่อมรู้แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นจากทุกข์สามารถเข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะเป็นความรู้อันบริสุทธิ์ของพระพุทธองค์ เป็นธรรมที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจมนุษย์ชาติให้หลุดพ้นจากความหลง ความโกรธ ความโลภได้ เพราะถ้าจิตใจปราศจากสิ่งเหล่านี้แล้ว จิตใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกันและกัน

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักใคร่ของคนรอบข้าง ปรารถนาเป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ค่ายก่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักใคร่ของสังคมว่า ขั้นตอนแรกให้ปรับที่ตัวเราเองเสียก่อน คือ ต้องทำตัวของเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจและหมู่ชนมีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก ที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการผูกไมตรี มีน้ำจิตน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเกิดความอยู่เย็นเป็นสุข นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการ หลายคนได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ ไว้ดังนี้

สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่สงเคราะห์หรือเป็นธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจมนุษย์ และรวมหมู่ชนไว้ในความสามัคคี^{๓๑} สังคหวัตถุธรรมเป็นธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจ

^{๓๐} สุวิทย์ ยี่งวรพันธ์, การบริหารท้องถิ่น : องค์การบริหารส่วนตำบล, (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมราชา, ๒๕๔๙), หน้า ๒๒๓-๒๒๗.

ของกันและกันอันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน^{๓๑} เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวคือยึดเหนี่ยวใจบุคคลและ
 ประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี^{๓๒} เมื่อทุกคนต่างประพฤติตนตามหลักสังคหัตถ์ ๔ กันอย่างทั่วถึงกันแล้ว
 อย่าวว่าแต่เฉพาะคน ครอบครัว สังคมจะมีแต่ความรักใคร่นับถืออยู่เย็นเป็นสุขสบายเลย
 ตลอดจนคนทั้งหมู่บ้าน ทั้งเมือง ทั้งประเทศ และทั้งโลก ก็ต้องอยู่เป็นสุขสบายตลอดไปเช่นกัน
 เพราะฉะนั้นสังคหัตถ์ทั้ง ๔ อย่าง จึงเป็นคุณสำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นให้รักใคร่และนับถือ
 ช่วยเหลือกันและกัน อย่างแท้จริง

๒.๔.๒ องค์ประกอบของสังคหัตถ์ ๔

องค์ประกอบของสังคหัตถ์มี ๔ ประการ ได้แก่

๑.) ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) ผู้บริหารที่ดีต้องรู้จักมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้
 ทานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การให้ทานจะช่วยให้ทุกคนอื่นไว้ได้

๒.) ปิยวาจา หมายถึง การพูดด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) ผู้บริหารที่ดี
 จะต้องรู้จักมัดใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน ถ้อยคำที่หยาบกระด้างมัดใจใครไม่ได้ ตามปกติแล้วคนเรา
 จะมัดหรือผูกสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น ลวดมัดหรือเชือกในทำนองเดียวกันเราจะผูกใจคนได้ก็ด้วย
 ถ้อยคำพูดอ่อนหวาน

๓.) อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน)
 นักบริหารทำสามารถทำอัตถจริยาได้หลายวิธี เช่น การบริการช่วยเหลือผู้อื่นยามเจ็บไข้ได้ป่วย หรือ
 เป็นประธานในงานพิธีต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา

๔.) สมานัตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อผู้บริหารไม่ทอดทิ้ง
 ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เขาจึงจะสามารถสร้างทีมที่ดีขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วม
 ทุกข์ มีสุขร่วมสุข” ผู้บริหารต้องมีความกล้ารับผิดชอบในผลของการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสีย
 ตกมาถึงผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำตามคำสั่งของตน ผู้บริหารต้องออกมาปกป้อง
 ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ใช่หนีเอาตัวรอดคนเดียวตามลำพัง

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหัตถ์ ๔ ไว้ว่า มี ๔ หลัก คือ ทานมาจากคำว่า ทาน แปลว่า
 การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การโอบอ้อมอารี บุคคลจึงจะเป็นที่รักใคร่และเป็นที่เคารพนับถือของ
 บุคคลอื่น ปี มาจากคำว่า ปิยวาจา แปลว่า วจีไพเราะ คือ การเจรจาสนทนาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะและ
 อ่อนหวาน นิมมวล ไพเราะ เมื่อผู้ฟังได้ฟังแล้วสบายหู อะ มาจากคำว่า อัตถจริยา แปลว่าช่วยเหลือ
 ผู้อื่นหรือเรียกว่า สงเคราะห์ผู้คนโดยประพฤตีสั่งที่มีประโยชน์และเป็นประโยชน์แก่ผู้คนทางกาย ทาง
 วาจาและทางใจ สะ มาจากคำว่า สมานัตตตา แปลว่า วางตนเสมอดันเสมอปลาย คือรู้จักวางตน
 เหมาะสมกับฐานะที่ควรเป็นหรือที่ตนเป็น และยังมีคนกล่าวถึงอีกว่าสังคหัตถ์ ๔ ประกอบด้วย

^{๓๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์
 สวายจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๑๑.

^{๓๒} บุญศิริ ขวลิตรารัง, **ธรรมโอสถ**, (กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๓-๓๑.

^{๓๓} ปรีชา นันทาภินันท์ น.อ.(พิเศษ), **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**, (กรุงเทพมหานคร:
 สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๓.

ทาน คือ การให้ การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักเสียสละแบ่งปัน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยสิ่งของตลอดจนถึงช่วยให้ความรู้ และแนะนำสั่งสอนในเรื่องต่างๆ ปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก มีวาจาพูดที่มน้ำใจ วาจาซาบซึ้ง กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน ก่อเกิดให้ไมตรีและความนับถือเป็นมูลเหตุจูงใจให้นิยมยอมตาม อุตถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการสาธารณประโยชน์ แก้ไขปรับปรุงส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สมานัตตตา คือ วางตนสม่ำเสมอ รู้จักวางตนให้เสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลายในชนทุกชั้น วางตัวให้เหมาะสมฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมให้ถูกต้องและถูกทาง^{๓๔}

จากองค์ประกอบของสังคหัตถุ ๔ ที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า หลักสังคหัตถุ ๔ ประกอบไปด้วย ทาน คือการช่วยเหลือหรือแบ่งปันสิ่งของที่เรามีอยู่ให้แก่บุคคลอื่น เป็นมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน ปิยวาจา คือ การพูดจาอ่อนหวาน ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีความเป็นกันเอง ไม่พูดจาทำร้ายจิตใจ ส่อเสียดเสียดสีหรือทำให้ผู้อื่นรู้สึกเสียใจ รู้จักใช้ถ้อยคำเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ อุตถจริยา คือการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะด้วยแรงกายแรงใจที่ตนมีอยู่ ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่นิ่งเฉยหรือหลีกเลี่ยงงาน สมานัตตตา คือ การวางตัวเป็นกลาง ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมกันวางตัวให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่อย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทำแต่สิ่งที่มีประโยชน์และเป็นประโยชน์

๒.๔.๓ ความสำคัญของสังคหัตถุ ๔ ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

การนำหลักธรรมสังคหัตถุ ๔ มาใช้ในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ สังคหัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมะอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจมนุษย์สานความสัมพันธ์อันดีงามให้เกิดขึ้นในกลุ่มชนหมู่มาก เป็นหลักแห่งการเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน เพื่อให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข เป็นหลักธรรมะที่ทำให้เกิดความสามัคคีกันในกลุ่มคณะไม่ว่าจะเป็นองค์กรเล็กหรือองค์กรใหญ่และมี ๔ องค์ประกอบ ดังนี้

๑. ทาน คือ การแบ่งปันเผื่อแผ่ให้ความช่วยเหลือทั้งทางทุนทรัพย์และสิ่งของ ปัจจัยสี่ที่จำเป็น รวมทั้งการแบ่งปันความรู้ความสามารถที่เรามีอยู่ให้กับผู้อื่น

๒. ปิยวาจา คือ การใช้คำพูดหรือถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพนมนวล จริงใจ ไม่พูดเสียดสี ไม่พูดดูถูกดูแคลน ไม่พูดโกหกไม่เสแสร้งแก้งทำ แนะนำแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ ไม่พูดเพื่อจ้องการรู้จักใช้ถ้อยคำที่บ่งบอกถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจเข้าใจผู้อื่น พูดแล้วทำให้เกิดความสามัคคี

๓. อุตถจริยา คือ การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือผู้อื่นตามกำลังร่างกายที่ตนมี โดยมิได้ถูกบังคับ แต่ทำด้วยความเต็มใจ ช่วยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นสาธารณประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งเข้ามีส่วนร่วมช่วยแก้ปัญหาให้กับชุมชนและสังคมด้วย

^{๓๔} บรรเทิง พาวิจิตร, การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๕-๓๖.

๔. สมานัตตา คือ การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย หนักแน่นในความเสมอภาคกับทุกคน ทุกชนชั้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอาดีเอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุขช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกันและกัน ร่วมกันแก้ปัญหา เพื่อให้ชุมชนอยู่อย่างมีความสุขด้วยหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ นี้ เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการบริหารมากโดยเฉพาะกับองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ในการดูแลช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนในชุมชน สามารถสร้างความสามัคคีในชุมชน และเข้าถึงปัญหาและวิถีชีวิตคนในชุมชนได้เป็นอย่างดี การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการบริหารงานจะเป็นหลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยให้การบริหารงานมีความราบรื่น อันจะส่งผลให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลมีคุณภาพ และนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริหารงานโดยนำหลักธรรมนี้ มาใช้ควรพิจารณาสถานการณ์ที่จะนำหลักธรรมนี้มาใช้ ดังนี้

๑. เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อนในด้านปัจจัยทั้งสี่ องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ทานเป็นสิ่งของ เครื่องใช้ต่างๆ หรือเงินทุนเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

๒. เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ ประสบปัญหาที่มีความเดือดร้อน มาติดต่อขอรับการบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควรให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และพูดจาไพเราะน่าฟังกับประชาชน

๓. เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือทางด้านร่างกาย องค์การบริหารส่วนตำบลก็ควรให้ความสำคัญและพยายามชวนชวนหาทางช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถและเต็มกำลัง

๔. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลก็ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหา จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ความดูแล ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สามารถแก้ไขปัญหาได้และตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจและเข้ามามีส่วนร่วมและยังเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาของชุมชนด้วย

จากความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ ต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจมนุษย์ เป็นการผูกไมตรี มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อกันและกัน หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ต่อกันและกันมีหลัก ๔ ประการ ดังนี้

๑) ทาน คือการให้ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีแก่ผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน รวมทั้งการให้ความรู้ที่ชัดเจนถูกต้องและเป็นจริงด้วย

๒) ปิยวาจา คือ การเจรจาสนทนาด้วยวาจาที่สุภาพและเป็นประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และไม่เป็นถ้อยคำที่กระทบกระทั่งต่อจิตใจผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์

๓) อัถลจริยา คือ การปฏิบัติตนให้มีประโยชน์ทั้งตนเองและผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว

๔) สมานัตตตา คือ การวางตัวให้เสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมให้ถูกต้องและถูกทาง มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหว ปฏิบัติกับคนทุกชนชั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ร่วมแก้ไขปัญหากับประชาชน รวมทั้งอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข

๒.๕ ข้อมูลบริบทพื้นที่วิจัย

๒.๕.๑ สภาพทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

๑.ที่ตั้ง

ตำบลจอหอเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา ๑๓ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับ ๔ ตำบล ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลโคกสูง อำเภอเมืองนครราชสีมา
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหมื่นไวย อำเภอเมืองนครราชสีมา
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลตลาด อำเภอเมืองนครราชสีมา
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลพุดซา อำเภอเมืองนครราชสีมา

๒.ภูมิประเทศและภูมิอากาศ

สภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม สภาพอากาศเป็นแบบมรสุม โดยทั่วไปมี ๓ ฤดู

- ฤดูร้อน ระยะเวลาประมาณ ๓ เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม
- ฤดูฝน ระยะเวลาประมาณ ๕ เดือน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-ตุลาคม
- ฤดูหนาว ระยะเวลาประมาณ ๔ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม-กุมภาพันธ์

๒.๕.๒ แผนการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอจะสามารถพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้นั้นจะต้องมีการกำหนดแผนการพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ ซึ่งคณะกรรมการบริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอได้กำหนดแผนการพัฒนา โดยแบ่งแผนพัฒนาออกเป็น ๕ แผน และในแต่ละด้านได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นนำไปสู่ความสำเร็จ

แผนพัฒนาท้องถิ่นจัดแบ่งเป็น ๕ แผน ดังนี้

๑. แผนงานพัฒนาคนและสังคม ประกอบด้วย ๓ มาตรการหลัก
 - ๑.๑ มาตรการส่งเสริมให้ประชาชนสุขภาพพลานามัยแข็งแรง
 - ๑.๒ มาตรการส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในสังคม

- ๑.๓ มาตรการพัฒนาศักยภาพด้านการศึกษา
๒. แผนงานพัฒนาแหล่งน้ำ ประกอบด้วย ๒ มาตรการหลัก
 - ๒.๑ มาตรการปรับปรุงแหล่งน้ำในการอุปโภคและบริโภค
 - ๒.๒ มาตรการการใช้น้ำในการเกษตร
๓. แผนงานพัฒนาการเมืองและการบริหาร ประกอบด้วย ๔ มาตรการหลัก
 - ๓.๑ มาตรการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ทางการเมืองทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น
 - ๓.๒ มาตรการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น
 - ๓.๓ มาตรการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
 - ๓.๔ มาตรการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
๔. แผนงานพัฒนาเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ๓ มาตรการหลัก
 - ๔.๑ มาตรการให้สภาพเศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น ประชาชนมีงานทำ มีรายได้ และกินดีอยู่ดี
 - ๔.๒ มาตรการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์และสหกรณ์ต่างๆ
 - ๔.๓ มาตรการฝึกอบรมให้ความรู้ในการส่งเสริมอาชีพทุกๆ ด้านตามศักยภาพของหมู่บ้าน
๕. แผนงานพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ๕ มาตรการหลัก
 - ๕.๑ มาตรการการสร้างจิตสำนึกและกระตุ้นประชาชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - ๕.๒ มาตรการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมและมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - ๕.๓ มาตรการป้องกันการทำลายและแก้ไขปัญหามลพิษทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - ๕.๔ มาตรการการสร้างบรรยากาศให้ชุมชน มีความสะอาด เขียว สะอาดและน่าอยู่
 - ๕.๕ มาตรการการบำบัดสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายให้อยู่ในสภาพดี

ตารางแสดงจำนวนประชากรในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | ประชากร | | |
|---------|-------------------|---------|-------|-------|
| | | ชาย | หญิง | รวม |
| ๒ | บ้านกล้วย | ๒๖๗ | ๒๙๓ | ๕๖๙ |
| ๖ | บ้านระกาย | ๓๐๓ | ๓๓๓ | ๖๓๖ |
| ๗ | บ้านบึงทับช้าง | ๒๖๐ | ๓๑๔ | ๕๗๔ |
| ๘ | บ้านสรรธรรมขันธุ์ | ๒๗๖ | ๒๙๓ | ๕๖๙ |
| ๙ | บ้านสำโรง | ๑๐๒ | ๑๑๓ | ๒๑๕ |
| ๑๐ | บ้านหนองออก | ๔๘๐ | ๔๗๐ | ๙๕๐ |
| ๑๑ | บ้านกรูด | ๔๒๐ | ๔๗๘ | ๘๙๘ |
| ๑๒ | บ้านสรรตาราชา | ๑๖๔ | ๑๙๘ | ๓๖๒ |
| ๑๕ | บ้านหนองกระดั่งงา | ๑๗๐ | ๑๗๙ | ๓๔๙ |
| รวม | | ๒,๓๑๑ | ๒,๖๕๓ | ๔,๙๖๔ |

ตาราง ๒.๑ แสดงจำนวนประชากรที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายหมู่บ้าน^{๓๕}

องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนกลางกระจายไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองด้วยการเลือกตั้งตัวแทนของตนเอง เพื่อเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและอยู่ดำรงตำแหน่งวาระละ ๔ ปี สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการเลือกตั้งจะต้องจัดรูปแบบการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเห็นชอบ ทำหน้าที่ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๔๖^{๓๖}

^{๓๕} องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา, รายงานการสำรวจประชากรประจำปี ๒๕๕๘.

^{๓๖} องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา, อำนาจหน้าที่, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.joho.go.th/duty.php?content_id=27, [๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑].

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

จักรภณ์ แข่งขัน ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ ผลจากการวิจัยพบว่า ประชาชนในอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่ผู้วิจัยนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีงานสนับสนุนสาธารณประโยชน์เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคืองานส่งเสริมคุณภาพชีวิตและอาชีพ สนับสนุนงานประเพณีวัฒนธรรม สนับสนุนการทำนุบำรุงศาสนา ส่งเสริมกีฬาและการศึกษาตามลำดับ โดยมีชุมชนและประชาชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนเป็นเจ้าของเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการตอบแทนผลประโยชน์กลับคืนสู่ประชาชนและชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การสร้างความสัมพันธ์ต่อชุมชนและผู้นำในท้องถิ่น การจัดโครงการให้มีกิจกรรมร่วมกับชุมชน สำหรับผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนของอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะภาพสมรสและจำนวนบุตรไม่มีความแตกต่างกัน^{๓๓๗}

อิสรา ภูมาส ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีและส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ด้านความรู้ความเข้าใจ ที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและแหล่งที่ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีความแตกต่างกัน^{๓๓๘}

เทวราช แก้วมา ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด จากการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม สำหรับผลของการเปรียบเทียบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อขอเข้าใช้บริการ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ มีความพึง

^{๓๓๗} จักรภณ์ แข่งขัน. “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, *ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๖).

^{๓๓๘} อิสรา ภูมาส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. : ศึกษากรณี อบต.บางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖).

พอใจในการเข้ารับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่มีแตกต่างกัน ในขณะที่สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด มีความพึงพอใจแตกต่างกัน^{๓๙}

อรอรุณ ละมุลจิตต์ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานใน องค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และงานศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสวัสดิการ และด้านผลตอบแทนจะอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันนั้น มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนอายุ ระยะเวลาในการทำงานและความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ ๐.๐๕ นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ รวมถึงการฝึกอบรมเฉพาะด้าน การหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการทำงานพบว่า พนักงานที่อยู่ในส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล มีความต้องการให้มีการลาศึกษาต่อและพัฒนาระดับสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด^{๔๐}

สมหมาย บัวจันทร์ การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สํารวจแล้วพบว่าอยู่ในระดับที่มากและเมื่อพิจารณาเป็นรายเดือนประชาชนมีความพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านสมานัตตามากเป็นอันดับแรก ส่วนด้านทานและด้านอัตถจริยา สํารวจแล้วพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และก้ด้านปิยวาจาอยู่ในอันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการแล้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีระดับรายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ ๐.๐๕^{๔๑}

จากงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็จะมีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันเท่าไรนักในส่วนของการขอเข้าใช้บริการ แต่สิ่งที่ประชาชนมีความรู้สึกชอบใจหรือพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

^{๓๙} เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙).

^{๔๐} อรอรุณ ละมุลจิตต์, “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖).

^{๔๑} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

ก็คือเรื่องของรายได้หรือเงินเดือนของแต่ละเดือนที่จะได้รับ แต่ด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความพอใจและพึงพอใจเป็นอย่างมาก

๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงาน

ศุภรัตน์ เส็มหมัด ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา จากผลการวิจัยพบว่า ๑.ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมสำรวจแล้วอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยแล้วจะพบว่า ประชาชนมีความพอใจมากที่สุดคือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนรองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในด้านงานประชาสัมพันธ์ และด้านบริการสาธารณะเป็นด้านที่น้อยที่สุด ๒.ระดับความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับที่ดี และประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในระดับที่ไม่ดี ๓.ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสำรวจแล้วพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจ ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกันออกไป จะมีความพอใจและพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกัน ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน^{๔๖}

เกวลิน ปันยานะ ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการบริหารจัดการที่ดีกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตาล อำเภอยะลา จังหวัดยะลา จากผลการวิจัยพบว่า ๑.ระดับความคิดเห็นโดยรวมแล้วอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างมากตามหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยกลุ่มผู้นำชุมชนได้มีการจัดลำดับความสำคัญในการให้ความคิดเห็นจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ ดังนี้ ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ยกเว้นด้านความรู้คุณค่าที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ๒.ด้านความรู้ กลุ่มผู้นำมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับสูง ๓.ปัจจัยด้านอาชีพ จะมีผลต่อความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลของกลุ่มผู้นำชุมชน ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ การได้รับข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมแล้วไม่มีผลต่อความคิดเห็น^{๔๗}

^{๔๖} ศุภรัตน์ เส็มหมัด, “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔).

^{๔๗} เกวลิน ปันยานะ, “ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตาล อำเภอยะลา จังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗).

พิสุจน์ ไจมา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษาและด้านวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุขปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านทรัพยากรธรรมชาติและด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงจัดอยู่ในระดับกลาง ส่วนอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มักจะเป็นอุปสรรคในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานปัญหาเศรษฐกิจ อุปสรรคทางสังคมรวมถึงสิ่งแวดล้อม เนื่องจากมีงบประมาณอยู่อย่างจำกัด จึงมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ให้มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเน้นหลักประหยัด แต่มีประโยชน์และเกิดคุณภาพสูงสุดและส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานทุกครั้งในทุกๆ ด้าน^{๔๔}

เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลดอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจในด้านโครงสร้างและด้านการบริหารแผนงานพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง มีลำดับดังนี้ โครงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบออนไลน์ โครงการพัฒนาชุดลอกปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค โครงการลานวัฒนธรรมประเพณี โครงการเพิ่มสิทธิให้สตรี โครงการเทศบาลตำบลดอนไชยเมืองเขียวสะอาด โครงการฝึกอบรมสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้นำชุมชนให้มีความรู้มากขึ้น โครงการปลูกต้นไม้ยืนต้นริมถนนในเขตเทศบาล โครงการพัฒนาถนนทางเท้าในเขตเทศบาล โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม โครงการปรับปรุงสวนสาธารณะหนองเต่า โครงการลานกีฬาในร่ม มีการจัดพัฒนาที่ระบายน้ำ โครงการถนอมอาหารและแปรรูปอาหาร โครงการปลูกพืชสมุนไพร โครงการให้ความรู้เรื่องยาเสพติด โครงการทำดอกไม้ประดิษฐ์^{๔๕}

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากและปานกลาง ระดับความคิดเห็นโดยส่วนรวมแล้วอยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างมากในหลักการบริหารจัดการที่ดี เพราะมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการเน้นหลักประหยัดเป็นหลัก และส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือการดำเนินงานในด้านต่างๆ

^{๔๔} พิสุจน์ ไจมา, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๖).

^{๔๕} เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนไชย อำเภองาว จังหวัดลำปาง”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๖).

๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔

พุกษา พุทธิรักษ์ ได้วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก จากผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้ว สมาชิกสหกรณ์การเกษตรมีความเข้าใจ แต่ยังไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติงานในเรื่องการกำหนดวิธีควบคุมและตรวจสอบในการดูแลการเก็บรักษาเอกสารในด้านการเงิน การบัญชี และเอกสารอื่นๆ การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักใช้สังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะพบว่า ในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติถจริยา และด้านสมานัตตตาทายังคงมีระดับในเรื่องของการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยน้อย^{๔๖}

โสภณ สวาทาโต ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔” จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติถจริยา และด้านสมานัตตตาทา สสำรวจแล้วพบว่า โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่าด้านทานและด้านปิยวาจาความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอติถจริยาและด้านสมานัตตตาทามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก^{๔๗}

ราชนัน รัชชัย ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มาขอใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่นอกเขตเทศบาลนครระยอง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ จากผลการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก ($\bar{X}=๓.๙๖$) ต่อมารองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา ($\bar{X}=๓.๙๕$) และสุดท้ายเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอติถจริยา ($\bar{X}=๓.๗๖$) โดยรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๘๘$) ด้านปัญหาและอุปสรรค การลงบัญชีทหารกองเกิน หน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยองเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรม และประมงน้ำเค็มประชาชนไม่ทราบไม่ได้รับรู้ข่าวสาร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่เป็นการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางในการรับรู้ข่าวสารจากทางราชการ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชน^{๔๘}

^{๔๖} พุกษา พุทธิรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๔๗} โสภณ สวาทาโต, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

^{๔๘} ราชนัน รัชชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

รภัสสา พานิกุล ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสำรวจแล้วพบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันออกไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมแล้วมีความแตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะสำรวจแล้วพบว่าพบว่ามีขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมชัดเจนมากขึ้น ด้านปัญหาจากรอคอยตกท้ายด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะสุภาพและจริงใจ ด้านอัตถจริยาควรดูแลและเอาใจใส่ผู้ที่มาขอใช้บริการอยู่เสมอ ด้านสมานัตตตาควรให้บริการโดยยึดกฎระเบียบเป็นหลักสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาขอใช้บริการได้และมีคุณธรรมประจำใจในการปฏิบัติงาน^{๔๙}

ปณณธร เทียนชัยพุกกษ ได้วิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยรวมๆ แล้วอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านปัญหาจาด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือด้านปัญหาจาด้านสมานัตตตา และอยู่ในระดับปานกลางคือด้านทานและอัตถจริยา^{๕๐}

มานิตา สุขสำราญ ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัวตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมในการสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกันของบุคคลในครอบครัว จากผลการวิจัยพบว่า การที่สมาชิกสร้างหรือหาโอกาสเพื่อมาพบปะพูดคุยสนทนากันอาทิตย์ละ ๑ ครั้ง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันและกันแม้จะมีเวลาน้อยมาก แต่การให้รู้จักแบ่งปันเวลามาทำกิจกรรมร่วมกันเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงถึงความรู้สึกที่ดีที่มีต่อกันและกัน ด้วยการพูดด้วยถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานแสดงความเห็นอกเห็นใจ และปรารถนาดีต่อกัน ให้ความ

^{๔๙} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”, *พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

^{๕๐} ปณณธร เทียนชัยพุกกษ, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนบ้านก่อให้เกิดความสามัคคี รู้จักผูกมิตรไมตรีเป็นการสร้างความสุขต่อตัวเอง ครอบครัว และสังคม^{๕๑}

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ประชาชนต้องการให้มีขั้นตอนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ควรพูดจาหักทลายด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวานและจริงใจ ไม่เสแสร้งแก้ทำ ต้องดูแลและควรเอาใจใส่ผู้ที่มาขอใช้บริการและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรควรให้บริการโดยยึดกฎระเบียบเป็นหลัก ให้ความเท่าเทียมกันและเป็นธรรม ส่วนของผู้บริหารพบว่าผู้บริหารไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมจึงทำให้ไม่สามารถนำหลักสังคหธรรมไปใช้ในการบริหารองค์กรได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพได้

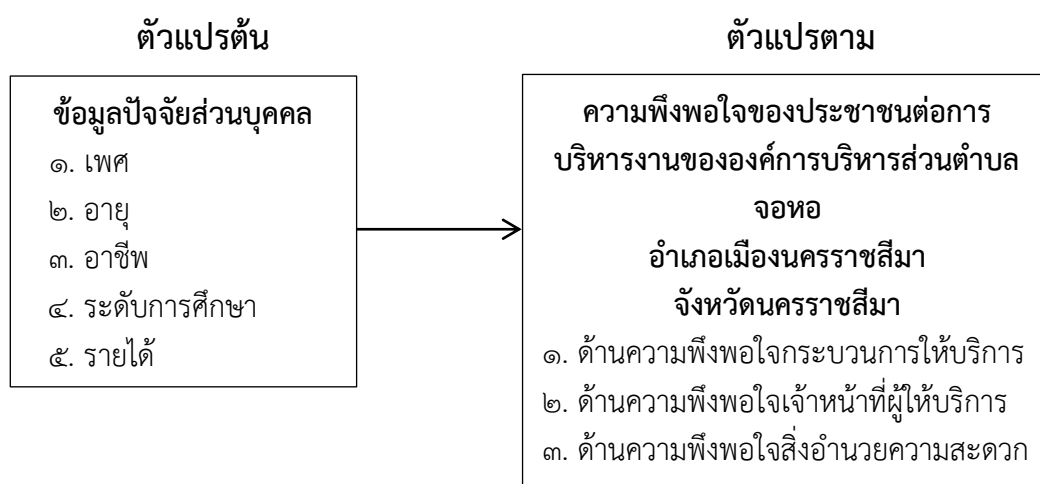
^{๕๑} มานิตา สุขสำราญ, “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวินยาตย์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัว”, วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘).

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยสังเคราะห์จากทฤษฎีของ จีรพงษ์ สุทธะมุสิก^{๕๒} ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑.ด้านกระบวนการให้บริการ ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแผนภาพที่ ๒.๑



แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

^{๕๒} จีรพงษ์ สุทธะมุสิก, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง”, ปัญหาพิเศษสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖), หน้า ๑๒-๑๔.

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการใช้ข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการใช้ข้อมูลเชิงลักษณะไม่ได้ใช้คณิตศาสตร์หรือสถิติเข้ามาช่วย การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์โดยใช้พรรณนา และสรุปเป็นความคิดเห็น

๓.๑.๑ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๓.๑.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๒ คน ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้

๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๒.๑. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๔,๙๖๔ คน

๓.๒.๒. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ดังนี้

๑.) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งมีระดับความคลาดเคลื่อนที่ ๐.๐๕ และมีวิธีคำนวณ^๑ ดังนี้

สูตรการคำนวณของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย N = คือจำนวนประชากรทั้งหมด
 n = คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 e = คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้
 ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ ๐.๐๕

ประชากรทั้งหมด ๔,๙๖๔ คน เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{4,964}{1 + 4,964(0.05)^2}$$

$$n = \frac{4,964}{13.41}$$

$$n = 370$$

^๑ สุรพล สุยะพรหมและสุทธิรักษ์ ศรีจันทร์เพ็ญ, ระเบียบวิธีวิจัยทางการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๐๖-๑๐๗.

ฉะนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ ๓๗๐ คน เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

๒.) วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน พิจารณาจากจำนวนประชากรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีลักษณะกระจายให้สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เป็นระดับในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นสัดส่วนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} & \text{จำนวนในแต่ละระดับหมู่บ้าน} \\ & = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{ประชากรทั้งหมด}} \end{aligned}$$

จากสูตรจะได้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๓๗๐ คน รายละเอียดดังตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอ

หอ

| หมู่ที่ | หมู่บ้าน | จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | |
|---------|---------------|------------------------------|--------------------|
| | | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
| ๒ | กล้วย | ๔๑๑ | ๓๑ |
| ๖ | ระกาย | ๖๓๖ | ๔๗ |
| ๗ | บึงทับช้าง | ๕๗๔ | ๔๓ |
| ๘ | สระธรรมขันธุ์ | ๕๖๙ | ๔๒ |
| ๙ | สำโรง | ๒๑๕ | ๑๖ |
| ๑๐ | หนองออก | ๙๕๐ | ๗๑ |
| ๑๑ | กรูด | ๘๙๘ | ๖๗ |
| ๑๒ | สระตาราช | ๓๖๒ | ๒๗ |
| ๑๕ | หนองกระดั่งงา | ๓๔๙ | ๒๖ |
| รวม | | ๔,๙๖๔ | ๓๗๐ |

๓.๒.๓. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน ๑๒ คน

๑. กลุ่มบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| ๑. นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ |
| ๒. นายวีระ ปิ่นหิรัญ | นักพัฒนาสังคม |
| ๓. นางสาวรจนา สิมมา | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี |

๒. กลุ่มข้าราชการ

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| ๔. นางนิชนันท์ โปะะสูงเนิน | ครูโรงเรียนบ้านระกาย |
| ๕. นางสาวสงวน กู้กสันท์ยะ | ครูโรงเรียนบ้านระกาย |

๓. กลุ่มประชาชน

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| ๖. นายสุขุม พิมพาชาติ | ผู้ใหญ่บ้านบึงทาบข้าง |
| ๗. นายสมหมาย อินทร์โคกสูง | ผู้ใหญ่บ้านสำโรง |
| ๘. นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร | ผู้ใหญ่บ้านกรุด |
| ๙. นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช | ผู้ใหญ่บ้านสระตารา |
| ๑๐. นายบรรเทิง พินเกาะ | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย |
| ๑๑. นางวาสนา หม่อมกระโทก | ราษฎร หมู่ที่ ๖ |
| ๑๒. นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์ | ราษฎร หมู่ที่ ๑๑ |

๓.๓ เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (In-depth Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีรายละเอียดการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

๓.๓.๑ แบบสอบถาม (Questionnaire)

๑.) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

(๑) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

(๒) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่มีผู้เคยทำการวิจัยไว้

(๓) สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(๔) นำเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่านประกอบด้วย

๑) รองศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ นิยมามกูร อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตรมหาวิทาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดาภูมิ หมั่นมี อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตรมหาวิทาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์ อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตรมหาวิทาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔) ดร.สุรียา รักษาเมือง อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา มหาวิทาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕) ดร.ศุภณัฐ เจริญสุข อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตรมหาวิทาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์เป็นรายข้อ (Index of item-Objective Congruent : IOC) ได้ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไปทุกข้อ

(๕) หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๒ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ๐.๙๖๐ แล้วเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบ

^๒ สีน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท จูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

(๖) จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

๒.) ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)^๓ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน ๓๐ ข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน ๑๐ ข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน ๑๐ ข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๑๐ ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๓.๓.๒ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews)

๑) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

(๑) ศึกษาวิธีสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์

(๒) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

^๓ ชูติ ระบอบ และคณะ, *ระเบียบวิธีวิจัย*, (กรุงเทพมหานคร: ดานสุทธาการพิมพ์, ๒๕๕๒), หน้า๑๐๘.

(๓) ขอคำแนะนำจากกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

(๔) สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)

(๕) นำแบบสัมภาษณ์ให้กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ เพื่อขอความเห็นชอบ

(๖) นำแบบสัมภาษณ์ที่กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบและให้ความเห็นชอบแล้วมาปรับแก้ไขเพื่อจัดทำฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ต่อไป

๒) ลักษณะของแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Intertie) มีสาระสำคัญของการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

๑) ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๒) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๓๗๐ ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง ๙ หมู่บ้าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อเก็บแบบสอบถามกลับมาแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน ๓๗๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓) นำข้อมูลดิบที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

๓.๔.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากสัมภาษณ์

1. ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์
2. ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้
3. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดนัดไว้ จนครบทุกประเด็นโดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์
4. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และเลือกใช้ค่าสถิติที่เหมาะสมกับข้อมูลสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

๑) สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็น ๕ ระดับ^๔ ดังนี้

| ช่วงค่าเฉลี่ย | การแปลความหมาย |
|------------------------------|--------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๑ - ๕.๐๐ | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ - ๔.๕๐ | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๑ - ๓.๕๐ | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๑ - ๒.๕๐ | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ | กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด |

^๔ ประกอบ กรรณสูตร, สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: ดานสุทธาการพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐๘.

๒) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่มและการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD.)

๓.๕.๒ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยวิธีการดังนี้

- ๑) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ
- ๒) นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- ๓) วิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)
- ๔) สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๗๐ ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๗๐ คน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ แสดงด้วยความถี่และร้อยละ มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๗๐)

| ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | ๑๖๐ | ๔๓.๒๐ |
| หญิง | ๒๑๐ | ๕๖.๘๐ |
| รวม | ๓๗๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| อายุ | | |
| ๑๘ - ๓๕ ปี | ๑๐๑ | ๒๗.๓๐ |
| ๓๖ - ๕๐ ปี | ๒๐๐ | ๕๔.๐๐ |
| ๕๑ - ๖๕ ปี | ๕๘ | ๑๕.๗๐ |
| ๖๖ ปี ขึ้นไป | ๑๑ | ๓.๐๐ |
| รวม | ๓๗๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| อาชีพ | | |
| เกษตรกร | ๒๓ | ๖.๒๐ |
| ข้าราชการ | ๔๒ | ๑๑.๔๐ |
| รับจ้าง | ๒๒๓ | ๖๐.๓๐ |
| ค้าขาย | ๖๔ | ๑๗.๓๐ |
| อื่นๆ(ไปรตระบุ) | ๑๘ | ๔.๘๐ |
| รวม | ๓๗๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | ๑๐๙ | ๒๙.๕๐ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๙๘ | ๒๖.๕๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ๖๖ | ๑๗.๘๐ |
| อนุปริญญา/ปวส | ๒๔ | ๖.๕๐ |
| ปริญญาตรี | ๕๔ | ๑๔.๖๐ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๑๙ | ๕.๑๐ |
| รวม | ๓๗๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| รายได้ | | |
| ๑๐,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า | ๑๘๖ | ๕๐.๓๐ |
| ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท | ๑๐๘ | ๒๙.๒๐ |
| ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท | ๓๙ | ๑๐.๕๐ |
| ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท | ๑๕ | ๔.๑๐ |
| ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท | ๕ | ๑.๔๐ |
| ๕๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป | ๑๗ | ๔.๖๐ |
| รวม | ๓๗๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” จำแนกได้ดังนี้

เพศ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิงมีจำนวน ๒๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ เป็นส่วนเพศชายมีจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐

อายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี มีจำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี มีจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐ มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๕ ปี มีจำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๐ และเป็นอายุ ๖๖ ปี ขึ้นไป และมีจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๐ มีอาชีพค้าขาย จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๐ มีอาชีพเป็นข้าราชการ มีจำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๐ มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐ และเป็นอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๐ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๐ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐ และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐ ตามลำดับ

รายได้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๑๐,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า มีจำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๐ มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐ มีรายได้ ๕๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีจำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๐ มีรายได้ ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๐ และมีรายได้ ๔๐,๐๐๐ - ๕๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๐ ตามลำดับ

๔.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

| ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ระดับความคิดเห็น (n=๓๗๐) | | |
|---|--------------------------|-------|-------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. ด้านกระบวนการให้บริการ | ๓.๕๙ | ๐.๕๓๓ | มาก |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓.๖๙ | ๐.๕๑๗ | มาก |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๘๐ | ๐.๖๒๐ | มาก |
| ภาพรวม | ๓.๖๙ | ๐.๕๘๘ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๙$, S.D. = ๐.๕๘๘)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๓.๘๐$, S.D. = ๐.๖๒๐) ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๖๙$, S.D. = ๐.๕๑๗) ๓. ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๕๙$, S.D. = ๐.๕๓๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการให้บริการ

(n=๓๗๐)

| ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|--------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. กระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๓.๖๓ | ๐.๘๒๔ | มาก |
| ๒. กระบวนการให้บริการมีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการอย่างเพียงพอ | ๓.๖๓ | ๐.๘๔๑ | มาก |
| ๓. การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอน | ๓.๖๔ | ๐.๘๐๙ | มาก |
| ๔. การให้บริการมีความเป็นธรรม เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | ๓.๕๒ | ๐.๘๘๔ | มาก |
| ๕. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว | ๓.๕๕ | ๐.๘๓๒ | มาก |
| ๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๓.๕๘ | ๐.๘๖๒ | มาก |
| ๗. กระบวนการให้บริการมีความชัดเจนและโปร่งใสแก่ผู้มารับบริการ | ๓.๖๔ | ๐.๘๗๖ | มาก |
| ๘. มีกระบวนการบริการนอกเขตพื้นที่บริการ และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง | ๓.๕๔ | ๐.๘๕๙ | มาก |
| ๙. มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ | ๓.๕๘ | ๐.๘๙๙ | มาก |
| ๑๐. มีกระบวนการบริการคอยให้คำปรึกษาอย่างทั่วถึง | ๓.๕๖ | ๐.๙๑๙ | มาก |
| ภาพรวม | ๓.๕๙ | ๐.๕๓๓ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๙$, S.D. = ๐.๕๓๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=๓๗๐)

| ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|--------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ | ๓.๘๖ | ๐.๘๗๙ | มาก |
| ๒. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | ๓.๖๔ | ๐.๗๘๙ | มาก |
| ๓. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา | ๓.๖๒ | ๐.๘๖๓ | มาก |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ | ๓.๖๖ | ๐.๘๗๕ | มาก |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | ๓.๗๑ | ๐.๘๘๔ | มาก |
| ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน | ๓.๕๘ | ๐.๘๑๗ | มาก |
| ๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ | ๓.๗๐ | ๐.๘๓๘ | มาก |
| ๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการบริการตลอดเวลา | ๓.๖๖ | ๐.๘๔๘ | มาก |
| ๙. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ | ๓.๗๔ | ๐.๘๕๕ | มาก |
| ๑๐. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ | ๓.๗๓ | ๐.๙๔๑ | มาก |
| ภาพรวม | ๓.๖๙ | ๐.๕๑๗ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.517$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=๓๗๐)

| ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|--------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๔.๐๖ | ๐.๘๙๘ | มาก |
| ๒. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีเพียงพอ | ๓.๘๖ | ๐.๙๐๙ | มาก |
| ๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดโดยรวม | ๓.๘๔ | ๐.๘๖๖ | มาก |
| ๔. มีการนำอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด | ๓.๗๒ | ๐.๙๖๔ | มาก |
| ๕. มีเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ | ๓.๗๕ | ๐.๘๓๕ | มาก |
| ๖. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๓.๘๐ | ๐.๘๒๓ | มาก |
| ๗. ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | ๓.๗๔ | ๐.๙๔๐ | มาก |
| ๘. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม | ๓.๗๙ | ๐.๙๗๒ | มาก |
| ๙. มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๓.๗๑ | ๐.๙๔๓ | มาก |
| ๑๐. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ | ๓.๗๘ | ๑.๐๔๑ | มาก |
| ภาพรวม | ๓.๘๐ | ๐.๖๒๐ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$, S.D. = ๐.๖๒๐)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๖ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ

(n=๓๗๐)

| ความพึงพอใจต่อการ บริหารงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | เพศ | | t | Sig. | | |
|---|--------------|---------------|-----------|-------|-------|-------|
| | ชาย (๑๖๐ คน) | หญิง (๒๑๐ คน) | | | | |
| | \bar{X} | S.D | \bar{X} | S.D | | |
| ๑. ด้านกระบวนการให้บริการ | ๓.๖๒ | ๐.๕๐๙ | ๓.๕๖ | ๐.๕๕๑ | ๑.๐๕๐ | ๐.๒๙๔ |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓.๗๓ | ๐.๔๙๓ | ๓.๖๖ | ๐.๕๓๕ | ๑.๒๐๐ | ๐.๒๑๓ |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๘๓ | ๐.๕๙๒ | ๓.๗๙ | ๐.๖๔๑ | ๐.๖๑๗ | ๐.๕๓๗ |
| รวม | ๓.๗๒ | ๐.๔๕๓ | ๓.๖๗ | ๐.๕๑๓ | ๑.๐๖๘ | ๐.๒๘๖ |

จากตารางที่ ๔.๖ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมจำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t = ๑.๐๖๘$, Sig. = ๐.๒๘๖) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ

(n=๓๗๐)

| ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ๑. ด้านกระบวนการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | ๒.๐๘๐ | ๓ | ๐.๖๙๓ | ๒.๔๖๗ | ๐.๐๖๒ |
| | ภายในกลุ่ม | ๑๐๒.๘๘๑ | ๓๖๖ | ๐.๒๘๑ | | |
| | รวม | ๑๐๔.๙๖๑ | ๓๖๙ | | | |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | ๑.๑๓๐ | ๓ | ๐.๔๓๙ | ๑.๙๒๕ | ๐.๑๔๗ |
| | ภายในกลุ่ม | ๙๗.๖๔๗ | ๓๖๖ | ๐.๒๖๘ | | |
| | รวม | ๙๘.๗๗๗ | ๓๖๙ | | | |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | ๐.๙๒๖ | ๓ | ๐.๓๐๙ | ๐.๘๐๒ | ๐.๔๙๔ |
| | ภายในกลุ่ม | ๑๔๐.๙๕๘ | ๓๖๖ | ๐.๓๘๕ | | |
| | รวม | ๑๔๑.๘๘๔ | ๓๖๙ | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | ๑.๑๔๔ | ๓ | ๐.๓๘๑ | ๑.๖๐๙ | ๐.๑๘๗ |
| | ภายในกลุ่ม | ๘๖.๗๓๑ | ๓๖๖ | ๐.๒๓๗ | | |
| | รวม | ๘๗.๘๗๕ | ๓๖๙ | | | |

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F = ๑.๖๐๙$, $Sig. = ๐.๑๘๗$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ

| (n=๓๗๐) | | | | | | |
|---|------------------|---------|-----|-------|--------|-------|
| ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
| ๑. ด้านกระบวนการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | ๓.๑๗๙ | ๓ | ๐.๙๓๐ | ๓.๓๕๒* | ๐.๐๑๐ |
| | ภายในกลุ่ม | ๑๐๑.๒๔๒ | ๓๖๕ | ๐.๒๗๗ | | |
| | รวม | ๑๐๔.๔๒๑ | ๓๖๘ | | | |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | ๒.๒๕๗ | ๓ | ๐.๕๖๔ | ๒.๑๓๔ | ๐.๐๗๖ |
| | ภายในกลุ่ม | ๙๖.๕๒๐ | ๓๖๕ | ๐.๒๖๔ | | |
| | รวม | ๙๘.๗๗๗ | ๓๖๘ | | | |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | ๔.๑๗๐ | ๓ | ๑.๐๔๓ | ๒.๗๖๓* | ๐.๐๒๗ |
| | ภายในกลุ่ม | ๑๓๗.๗๓๑ | ๓๖๕ | ๐.๓๗๗ | | |
| | รวม | ๑๔๑.๘๘๔ | ๓๖๘ | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | ๓.๐๔๖ | ๓ | ๐.๗๖๑ | ๓.๒๗๖* | ๐.๐๑๒ |
| | ภายในกลุ่ม | ๘๔.๘๒๙ | ๓๖๕ | ๐.๒๓๒ | | |
| | รวม | ๘๗.๘๗๕ | ๓๖๘ | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($F = ๓.๒๗๖$, $Sig. = ๐.๐๑๒$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานแตกต่างกันใน ด้านกระบวนการให้บริการ ($F = ๓.๓๕๒$, $Sig. = ๐.๐๑๐$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($F = ๒.๗๖๓$, $Sig. = ๐.๐๒๗$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD.) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๙ - ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานใน ด้านกระบวนการให้บริการ

(n=๓๗๐)

| อาชีพ | \bar{X} | อาชีพ | | | | |
|-----------|-----------|---------|-----------|---------|--------|-------|
| | | เกษตรกร | ข้าราชการ | รับจ้าง | ค้าขาย | อื่นๆ |
| | | ๓.๗๖ | ๓.๗๑ | ๓.๕๕ | ๓.๖๕ | ๓.๒๖ |
| เกษตรกร | ๓.๗๖ | - | ๐.๐๕ | ๐.๒๑ | ๐.๑๑ | ๐.๕๐* |
| ข้าราชการ | ๓.๗๑ | - | - | ๐.๑๖ | ๐.๐๖ | ๐.๔๕* |
| รับจ้าง | ๓.๕๕ | - | - | - | -๐.๑๐ | ๐.๒๙* |
| ค้าขาย | ๓.๖๕ | - | - | - | - | ๐.๓๙* |
| อื่นๆ | ๓.๒๖ | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร ข้าราชการ รับจ้าง และค้าขาย มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=๓๗๐)

| อาชีพ | \bar{X} | อาชีพ | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|--------|-------|
| | | เกษตรกรรม | ข้าราชการ | รับจ้าง | ค้าขาย | อื่นๆ |
| | | ๔.๐๓ | ๓.๘๑ | ๓.๘๑ | ๓.๘๑ | ๓.๓๙ |
| เกษตรกรรม | ๔.๐๓ | - | ๐.๒๒ | ๐.๒๒ | ๐.๒๒ | ๐.๖๔* |
| ข้าราชการ | ๓.๘๑ | - | - | ๐.๐๐ | -๐.๐๐ | ๐.๕๒* |
| รับจ้าง | ๓.๘๑ | - | - | - | -๐.๐๐ | ๐.๕๒* |
| ค้าขาย | ๓.๘๑ | - | - | - | - | ๐.๕๒* |
| อื่นๆ | ๓.๓๙ | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม ข้าราชการ รับจ้าง และค้าขาย มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานการวิจัยที่ ๔ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
จำแนกตามระดับการศึกษา

| | | | | | | | (n=๓๗๐) |
|---|----------------------|---------|-----|-------|---------|-------|---------|
| ความพึงพอใจต่อการ บริหารงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. | |
| ๑. ด้านกระบวนการ ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | ๓.๒๘๖ | ๕ | ๐.๖๕๗ | ๒.๓๕๓* | ๐.๐๔๐ | |
| | ภายในกลุ่ม | ๑๐๑.๖๗๕ | ๓๖๔ | ๐.๒๗๙ | | | |
| | รวม | ๑๐๔.๙๖๑ | ๓๖๙ | | | | |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | ๒.๑๙๐ | ๕ | ๐.๔๓๘ | ๑.๖๕๑ | ๐.๑๔๖ | |
| | ภายในกลุ่ม | ๙๖.๕๘๗ | ๓๖๔ | ๐.๒๖๕ | | | |
| | รวม | ๙๘.๗๗๗ | ๓๖๙ | | | | |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | ๖.๕๗๘ | ๕ | ๑.๓๑๖ | ๓.๕๓๙** | ๐.๐๐๔ | |
| | ภายในกลุ่ม | ๑๓๕.๓๐๖ | ๓๖๔ | ๐.๓๗๒ | | | |
| | รวม | ๑๔๑.๘๘๔ | ๓๖๙ | | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | ๓.๒๕๔ | ๕ | ๐.๖๕๑ | ๒.๗๙๙* | ๐.๐๑๗ | |
| | ภายในกลุ่ม | ๘๔.๖๒๑ | ๓๖๔ | ๐.๒๓๒ | | | |
| | รวม | ๘๗.๘๗๕ | ๓๖๙ | | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($F =$
 ๒.๗๙๙ , $Sig. = ๐.๐๑๗$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
บริหารงานในด้านกระบวนการให้บริการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ($F = ๒.๓๕๓$, $Sig. =$
 ๐.๐๔๐) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ($F = ๓.๕๓๙$, $Sig. = ๐.๐๐๔$)

ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD.) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๒ - ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานใน **ด้านกระบวนการให้บริการ**

| | | (n=๓๗๐) | | | | | |
|------------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------------|----------------|-----------|------------------|
| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ระดับการศึกษา | | | | | |
| | | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | อนุปริญญา/ปวส. | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| | \bar{X} | ๓.๖๒ | ๓.๖๔ | ๓.๔๗ | ๓.๓๔ | ๓.๖๗ | ๓.๕๖ |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | ๓.๖๒ | - | -๐.๐๒ | ๐.๑๕ | ๐.๒๘* | -๐.๐๕ | ๐.๐๖ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๓.๖๔ | - | - | ๐.๑๗* | ๐.๓๐* | -๐.๐๓ | ๐.๐๘ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ๓.๔๗ | - | - | - | ๐.๑๓ | -๐.๒๐* | -๐.๐๙ |
| อนุปริญญา/ปวส. | ๓.๓๔ | - | - | - | - | ๐.๓๓* | -๐.๒๒ |
| ปริญญาตรี | ๓.๖๗ | - | - | - | - | - | ๐.๑๑ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๓.๕๖ | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานมากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.และอนุปริญญา/ปวส.

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานน้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานมากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงานใน **ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก**

(n=๓๗๐)

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ระดับการศึกษา | | | | | |
|------------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------------|----------------|-----------|------------------|
| | | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | อนุปริญญา/ปวส. | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| | | ๓.๕๐ | ๓.๕๓ | ๓.๖๐ | ๓.๖๗ | ๓.๗๕ | ๓.๖๓ |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | ๓.๕๐ | - | -๐.๐๓ | ๐.๓๐* | ๐.๒๓* | ๐.๑๕ | ๐.๒๗ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๓.๕๓ | - | - | ๐.๓๓* | ๐.๒๖* | ๐.๑๘ | ๐.๓๐ |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ๓.๖๐ | - | - | - | -๐.๐๗ | -๐.๑๕ | -๐.๐๓ |
| อนุปริญญา/ปวส. | ๓.๖๗ | - | - | - | - | -๐.๐๘ | ๐.๐๔ |
| ปริญญาตรี | ๓.๗๕ | - | - | - | - | - | ๐.๑๒ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๓.๖๓ | - | - | - | - | - | - |

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน มากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา **จำแนกตามรายได้**

(n=๓๗๐)

| ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ๑. ด้านกระบวนการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | ๒.๔๘๓ | ๕ | ๐.๔๙๗ | ๑.๗๖๔ | ๐.๑๑๙ |
| | ภายในกลุ่ม | ๑๐๒.๔๗๘ | ๓๖๔ | ๐.๒๘๒ | | |
| | รวม | ๑๐๔.๙๖๑ | ๓๖๙ | | | |
| ๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | ๒.๗๖๒ | ๕ | ๐.๕๕๒ | ๒.๐๙๔ | ๐.๐๖๕ |
| | ภายในกลุ่ม | ๙๖.๐๑๕ | ๓๖๔ | ๐.๒๖๔ | | |
| | รวม | ๙๘.๗๗๗ | ๓๖๙ | | | |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | ๑.๖๖๔ | ๕ | ๐.๓๓๓ | ๐.๘๖๔ | ๐.๕๐๖ |
| | ภายในกลุ่ม | ๑๔๐.๒๒๐ | ๓๖๔ | ๐.๓๘๕ | | |
| | รวม | ๑๔๑.๘๘๔ | ๓๖๙ | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | ๑.๑๕๙ | ๕ | ๐.๒๓๒ | ๐.๙๗๓ | ๐.๔๓๔ |
| | ภายในกลุ่ม | ๘๖.๗๑๖ | ๓๖๔ | ๐.๒๓๘ | | |
| | รวม | ๘๗.๘๗๕ | ๓๖๙ | | | |

จากตารางที่ ๔.๑๔ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมจำแนกตามรายได้ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F = ๐.๙๗๓$, $Sig. = ๐.๔๓๔$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๑๕ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ตามสมมติฐานที่ ๑ - ๕

| สมมติฐาน | ตัวแปรต้น | ตัวแปรตาม | ค่า t | ค่า F | Sig | (n=๓๗๐) | |
|----------|---------------|----------------------------|-------|--------|-------|------------------|--------|
| | | | | | | ผลการศึกษายอมรับ | ปฏิเสธ |
| ๑. | เพศ | ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน | ๑.๐๖๘ | - | ๐.๒๘๖ | - | ✓ |
| ๒. | อายุ | ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน | - | ๑.๖๐๙ | ๐.๑๘๗ | - | ✓ |
| ๓. | อาชีพ | ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน | - | ๓.๒๗๖* | ๐.๐๑๒ | ✓ | - |
| ๔. | ระดับการศึกษา | ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน | - | ๒.๗๙๙* | ๐.๐๑๗ | ✓ | - |
| ๕. | รายได้ | ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน | - | ๐.๙๗๓ | ๐.๔๓๔ | - | ✓ |

จากตารางที่ ๔.๑๕ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แบ่งเป็นรายด้านมีดังต่อไปนี้

๑.ด้านกระบวนการให้บริการ

ควรออกมาสสำรวจชุมชนบ่อยๆ โดยที่ไม่ต้องรอให้มีปัญหาเกิดขึ้นมากๆแล้วจึงออกมาดูแล และควรมีการลงพื้นที่ตรวจสอบเพื่อแก้ปัญหาอย่างเข้มงวดในเรื่องการกำจัดยาเสพติด ซึ่งองค์กรในส่วนงานแต่ละระดับควรมีระบบการทำงานเป็นขั้นตอน เป็นสัดส่วน และองค์กรควรที่จะสร้างจุดแข็งให้มากพอต่อการต่อต้านการกระทำความผิด เพื่อให้องค์กรเกิดความเข้มแข็งขึ้น

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ซึ่งควรปรับทางด้านจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะพนักงานลูกจ้างในการให้บริการควรที่จะต้องมีการบรรยายธรรม มีความซื่อสัตย์ซื่อตรงในเรื่องของการมาก่อนมาหลังมากกว่านี้ ผู้บริหารควรสนใจปัญหาของชุมชนและควรลงมาแก้ปัญหาอย่างจริงจังในแต่ละเรื่อง อย่างเช่นปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่เก็บขยะมาเก็บขยะไม่ตรงต่อเวลาและไม่ตรงต่อวันที่ควรเก็บ ซึ่งปัญหานี้ส่งผลให้ไม่สามารถทิ้งขยะลงถังได้ จึงทำให้จำเป็นต้องวางไว้ข้างถังขยะ และเกิดปัญหาที่ตามมาอีกคือ สุนัขมาคุ้ยขยะทำให้ขยะกระจายเต็มอยู่รอบบริเวณและพร้อมทั้งส่งกลิ่นเหม็น

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์กรควรให้การดูแลช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในแต่ละหมู่บ้าน ในเรื่องของไฟฟ้า น้ำประปาและการทำความสะอาดตามท้องถนนอย่างสม่ำเสมอและควรมีระบบท่อระบายน้ำที่ดีขึ้นกว่านี้ เพราะเวลาฝนตกส่งผลให้น้ำท่วมขังนานเกินไป องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอควรที่จะมีจุดบริการน้ำดื่มและห้องน้ำตามจุดต่างๆ และมีเก้าอี้ที่สามารถรับผู้เข้ามาใช้บริการที่มีน้ำหนักมากได้ และยังรวมไปถึงการใส่ใจในการจัดทุนการศึกษาสนับสนุนเด็กที่มีฐานะยากจนมากกว่านี้

สรุปงานวิจัยเชิงปริมาณ

จากการวิจัยเชิงปริมาณสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

๑.) ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอน มีความโปร่งใสแก่ผู้มารับบริการ การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีช่องทางสำหรับคนชรา และคนพิการอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังมีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ

๒.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ

๓.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนของสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ โดยภาพรวมสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และมีการจัดผังการให้บริการการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ควรออกมาสำรวจชุมชนบ่อยๆ โดยที่ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาหลายๆ แล้วค่อยออกมาดูแล ควรมีการประสานงานระหว่างส่วนงานภายในหน่วยงานให้ดีกว่านี้ ในส่วนงานแต่ละระดับควรมีจุดแข็งให้มากพอต่อการต่อต้านการกระทำผิด ควรมีการลงพื้นที่ตรวจสอบอย่างเข้มงวดเพื่อแก้ปัญหาหายาเสพติดและควรมีระบบการทำงานเป็นขั้นตอนเป็นสัดส่วนให้มากกว่านี้

ควรให้เจ้าหน้าที่บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่ควรเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะพนักงานลูกจ้างควรมีจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์ซื่อตรงมากกว่านี้ ในเรื่องของการมาก่อนมาหลังผู้บริหารควรสนใจปัญหาของชุมชนและควรลงมาแก้ปัญหาอย่างจริงจัง และเจ้าหน้าที่พนักงานเก็บขยะควรรมาเก็บขยะให้ตรงต่อเวลา ทั้งยังควรปรับจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่

ควรมีไฟฟ้าสาธารณะและการทำความสะอาดตามท้องถนน ควรดูแลช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในแต่ละหมู่บ้านในเรื่องของไฟฟ้าน้ำประปาอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังควรมีการจัดระบบท่อระบายน้ำที่ดีกว่านี้ เพราะเวลาฝนตกน้ำท่วมขังนานเกินไป ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาเด็กที่มีฐานะยากจนมากกว่านี้

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตามทฤษฎีของ จีรพงษ์ สุทธะมุสิก ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน ๑๒ คน

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนำมากล่าวได้ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นน่าสนใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการว่า กระบวนการให้บริการการปฏิบัติงานเป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีความคล่องตัว และในการช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนมีการแก้ปัญหาอย่างถูกต้องตามกรอบที่กฎหมายกำหนด^๑ องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอมีการบริหารงานที่แบ่งตามภาระหน้าที่อย่างชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ^๒ ฝ่ายงานต่างๆมีการทำงานอย่างดี แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว มีความชัดเจนและโปร่งใสแก่ผู้มารับบริการ ในภาระหน้าที่ของแต่ละฝ่ายภายใต้การนำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอและผู้บริหารที่มีคุณภาพ^๓ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอมีกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ หากประชาชนมีความเดือดร้อนก็เข้ามาช่วยแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาและมีกระบวนการให้บริการคอยให้คำปรึกษา^๔ มีขั้นตอนกระบวนการบริการนอกเขตพื้นที่บริการและเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เป็นระเบียบ เป็นธรรมให้แก่การบริการ^๕ กระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และถูกต้องตามขั้นตอนต่างๆของการดำเนินงาน^๖ ทำให้มีระบบและมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการอย่างเพียงพอ ทำให้กระบวนการบริการอยู่ในระดับที่ดีและสะดวกต่อการดำเนินการในการใช้บริการ^๗ แต่ละส่วนงานทำงานตามกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนบางส่วนมีความพอใจเป็นอย่างมาก^๘ กระบวนการให้บริการมีการวางแผนการให้บริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและปฏิบัติตาม

^๑ สัมภาษณ์ นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๒ สัมภาษณ์ นางสาวรจนา สิมมา, ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานการเงินและบัญชี, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๓ สัมภาษณ์ นางนิชนันท์ โปะะสูงเนิน, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๔ สัมภาษณ์ นายสมหมาย อินทร์โคกสูง, ผู้ใหญ่บ้านสำโรง, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๕ สัมภาษณ์ นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร, ผู้ใหญ่บ้านกรุด, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๖ สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช, ผู้ใหญ่บ้านสระตาราช, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๗ สัมภาษณ์ นายบรรเทิง พินเกาะ, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๘ สัมภาษณ์ นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์, ราษฎร หมู่ที่ ๑๑, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

แผนงานอย่างมีคุณภาพ^๙ แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังคงมีประชาชนบางส่วนที่ไม่ค่อยพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการเท่าที่ควรเพราะปฏิบัติงานค่อนข้างล่าช้า^{๑๐} การบริการยังไม่เป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการให้บริการตามที่ควรจะเป็น^{๑๑} และกระบวนการการให้บริการไม่ได้เป็นไปตามหลักการของส่วนกลางตามที่ส่วนกลางต้องการ^{๑๒}

สรุปผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมแล้วเห็นว่า กระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอส่วนใหญ่มีการวางแผนการจัดการได้เป็นขั้นเป็นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวดำเนินงานอย่างเป็นระบบและสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็ว ทันเวลา และมีความชัดเจน โปร่งใส ตามกรอบที่กฎหมายกำหนด และยังมีบริการนอกเขตพื้นที่ แต่ก็ยังคงมีประชาชนส่วนน้อยที่ยังไม่ค่อยพอใจกับกระบวนการให้บริการ เพราะบางครั้งกระบวนการให้บริการก็มีความล่าช้าและบางครั้งการให้บริการยังไม่เป็นไปหลักการของส่วนกลางตามที่ส่วนกลางต้องการ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นน่าสนใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละฝ่ายบริการด้วยความสุภาพให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ผู้มารับบริการ และช่วยให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ปัญหาอย่างตรงจุด^{๑๓} เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นอย่างดี ช่วยเหลือผู้มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง และมีการร่วมมือประสานงานในหน่วยงานกันเป็นอย่างดี^{๑๔} มีการแนะนำขั้นตอนการใช้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำในส่วนต่างๆ เป็นอย่างดี^{๑๕} เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการบริการตลอดเวลา มีการวางแผนงานการให้บริการและมีการเตรียมตัวทุกครั้งก่อนที่จะเปิดให้ประชาชนเข้าใช้บริการ^{๑๖} มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ยังอึดอัดดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเป็นกันเอง^{๑๗} เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและความพร้อมในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นระบบตามส่วนงานของแต่ละส่วน^{๑๘} มีการขั้นตอนต่างๆ ในการเข้าใช้บริการและคอยให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม^{๑๙} เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย ทั้งการแต่งกายและคำพูด เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดอย่างถูกต้องและเหมาะสม^{๒๐} เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบแบบสอบถามชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ ด้วยความ

^๙ สัมภาษณ์ นายสุขุม พิมพาชาติ, ผู้ใหญ่บ้านบึงทับช้าง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๑๐} สัมภาษณ์ นางสาวสงวน กุ๊กสันเทียะ, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นางสาววาสนา หม่อมกระโทก, ราษฎร หมู่ที่ ๖, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายวีระ ปิ่นศิริ, นักพัฒนาสังคม, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง, นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจอหอ, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๑๔} สัมภาษณ์ นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์, ราษฎร หมู่ที่ ๑๑, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร, ผู้ใหญ่บ้านกรุด, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๑๖} สัมภาษณ์ นางสาวรจนา สิมมา, ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานการเงินและบัญชี, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๑๗} สัมภาษณ์ นางนิชนันท์ โป๊ะสูงเนิน, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๑๘} สัมภาษณ์ นายสมหมาย อินทรโคกสูง, ผู้ใหญ่บ้านสำโรง, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๑๙} สัมภาษณ์ นางสาววาสนา หม่อมกระโทก, ราษฎร หมู่ที่ ๖, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๐} สัมภาษณ์ นายบรรเทิง พินเกาะ, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

มอบน้อมต่อผู้มาใช้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ^{๒๑} เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจและรับฟังปัญหาของผู้มาใช้บริการด้วยความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่^{๒๒} แต่ยังมีประชาชนบางส่วนเห็นว่าบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยตามที่ควร เจ้าหน้าที่บางคนปฏิบัติหน้าที่ตามอารมณ์ เลือกที่จะบริการตามใจตนเอง^{๒๓} และเลือกบริการให้กับคนที่รู้จักกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็จะเลือกให้บริการกับคนที่ตนรู้จักก่อน^{๒๔}

สรุปผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมแล้วเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละฝ่ายบริการด้วยความสุภาพให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ผู้มารับบริการ และช่วยให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ปัญหาอย่างตรงจุด ดูแลให้บริการเป็นอย่างดี ช่วยเหลือผู้มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง และแนะนำขั้นตอนการใช้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำในส่วนงานต่างๆ เป็นอย่างดี และภายในองค์กรมีการร่วมมือประสานงานในหน่วยงานกันเป็นอย่างดี ในส่วนของการให้บริการ การให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างเป็นกันเอง แต่ก็มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนที่ยังเลือกปฏิบัติงานตามอารมณ์ของตนเอง และบางครั้งก็เลือกบริการให้กับคนที่ตนเองรู้จักก่อน เลยทำให้ประชาชนไม่ค่อยพึงพอใจอยู่บ้าง

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นน่าสนใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกว่า สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ในส่วนของสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยรวมสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ซึ่งทางองค์การได้มีการจัดเตรียมต้อนรับผู้มาใช้บริการ เช่น การบริการน้ำดื่ม บริการโต๊ะเก้าอี้ในการนั่งรอใช้บริการ^{๒๕} อีกทั้งยังมีการนำอุปกรณ์ต่อการให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยา ลบความผิด อย่างเพียงพอ ก่อนเริ่มการทำงานจะมีการประสานงานกันว่าวันนี้จะต้องมีการจัดสถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างไรให้ประชาชนพอใจและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน^{๒๖} องค์การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยใช้ในการให้บริการไว้เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ^{๒๗} มีบุคลากรและความพร้อมของอุปกรณ์กับสิ่งสนับสนุนทางด้านต่างๆ^{๒๘} ยังมีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชน เช่น เวลาน้ำท่วมก็มีเครื่องสูบน้ำเข้ามาให้ชาวบ้าน เพื่อให้ช่วยในการระบายน้ำ^{๒๙} หรือหากมีต้นไม้ล้มก็มีรถเคนรถกระเช้าเข้ามาให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก^{๓๐} มีสิ่งอำนวยความสะดวก

^{๒๑} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช, ผู้ใหญ่บ้านสระตาราซ, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๒} สัมภาษณ์ นายสุขุม พิมพาชาติ, ผู้ใหญ่บ้านบึงทับช้าง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายวีระ ปันศิริ, นักพัฒนาสังคม, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๔} สัมภาษณ์ นางสาวสงวน กุ๊กสันเทียะ, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๕} สัมภาษณ์ นายบุญเทียม ถินโคกสูง, นายกองการบริหารส่วนตำบลจ้อหอ, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๖} สัมภาษณ์ นางสาวรจนา สิมมา, ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานการเงินและบัญชี, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๗} สัมภาษณ์ นางสาววาสนา หม่อมกระโทก, ราษฎร หมู่ที่ ๖, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๘} สัมภาษณ์ นางนิชนันท์ โป๊ะสูงเนิน, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๒๙} สัมภาษณ์ นายสมหมาย อินทรโคกสูง, ผู้ใหญ่บ้านสำโรง, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๐} สัมภาษณ์ นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์, ราษฎร หมู่ที่ ๑๑, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ความสะดวกครบสมบูรณ์แบบในเรื่องต่างๆ^{๓๑} มีสิ่งของเพียงพอต่อผู้เข้ามาใช้บริการ^{๓๒} อีกยังเวลาเข้าติดต่อขอใช้บริการก็ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย^{๓๓} แต่ยังมีประชาชนบางส่วนเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอและยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร^{๓๔} เมื่อเข้าติดต่องานต้องรองจนกว่าจะเจอเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องโดยตรง ไม่ค่อยมีความสะดวกในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแทน^{๓๕} ประชาชนบางส่วนไม่สะดวกเดินทางไปใช้บริการสำหรับคนที่ไม่มีรถส่วนตัวเพราะไม่มีรถสองแถวผ่าน และต้องเดินทางเข้าไปลึกมากพอสมควร^{๓๖}

สรุปผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมแล้วเห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ในส่วนสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยรวมสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ภายในหน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยใช้ในการให้บริการไว้เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีบุคลากรและความพร้อมของอุปกรณ์กับสิ่งสนับสนุนทางด้านต่างๆ และมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น การบริการน้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับบริการ และสิ่งสนับสนุนต่อการเข้าใช้บริการตามส่วนงานต่างๆ แต่พื้นที่ให้บริการยังไม่มีความสะดวกต่อการเดินทางเข้าใช้บริการ เพราะประชาชนบางกลุ่มไม่มีรถส่วนตัว ทำให้เดินทางไปใช้บริการค่อนข้างลำบาก เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหออยู่ห่างจากถนนใหญ่ค่อนข้างลึกและไม่มีการประจำทางผ่านเลย

๔) แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการบูรณาการใช้หลักธรรมมาในการบริหารงาน โดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการสัมภาษณ์ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้วนำมากล่าวเป็นรายด้านได้ ดังนี้

๑. ด้านทาน

ความพึงพอใจในด้านทานของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ เห็นว่าองค์การมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่าง องค์การ ผู้นำ และประชาชน^{๓๗} รวมถึงมีการช่วยเหลือประชาชนเวลาที่มีความเดือดร้อนด้านต่างๆ^{๓๘} มีการช่วยเหลือประชาชนในเขตบริการเป็นอย่างดีในทุกเรื่อง^{๓๙} มีการแบ่งปันความรู้ ให้คำปรึกษาในเวลาที่บ้านมีปัญหาจะเร่งยื่นมือเข้ามา

^{๓๑} สัมภาษณ์ นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร, ผู้ใหญ่บ้านกรุด, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๒} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช, ผู้ใหญ่บ้านสระตาราซ, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๓} สัมภาษณ์ นายสุชุม พิมพาชาติ, ผู้ใหญ่บ้านบึงทับข้าง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๔} สัมภาษณ์ นายวีระ ปิ่นศิริ, นักพัฒนาสังคม, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๕} สัมภาษณ์ นางสาวสงวน กุกสันเทียะ, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๖} สัมภาษณ์ นายบรรเทิง พินเกาะ, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๗} สัมภาษณ์ นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง, นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๘} สัมภาษณ์ นางสาวรจนา สิมมา, ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานการเงินและบัญชี, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๓๙} สัมภาษณ์ นางนิชนันท์ โปะสูงเนิน, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ช่วยเหลือทันที^{๔๐} มีการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆร่วมกับชุมชน^{๔๑} มีการละเล่นและแจกของรางวัล^{๔๒} มีการจัดอบรมแบ่งปันความรู้^{๔๓} และให้คำปรึกษาแก่ชุมชน^{๔๔} ในขณะที่ประชาชนบางส่วนเห็นว่า การช่วยเหลือยังไม่ครอบคลุมทุกส่วนของชุมชน^{๔๕} บางคนมองว่าการให้ความช่วยเหลือจะเป็นไปในรูปแบบของความรู้จักจึงจะช่วยเหลือกันเป็นพิเศษเรียกว่าเลือกปฏิบัติไม่ใช่ทาน^{๔๖} ถ้าไม่มีการขอความช่วยเหลือก็ยังไม่มีการให้ทานเพราะทุกอย่างได้มาจากการขอความช่วยเหลือ^{๔๗} หรือถ้าไม่มีโครงการที่ไ้ตั้งขึ้นมาเพื่อจัดโครงการช่วยเหลือแก่ประชาชนก็ไม่ได้มีน้ำใจเป็นส่วนตัว^{๔๘}

สรุปผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมแล้วเห็นว่า ด้านทาน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่าง องค์กร ผู้นำ และประชาชน มีการช่วยเหลือประชาชนเวลาที่มีความเดือดร้อนด้านต่างๆ ทั้งยังมีการแบ่งปันความรู้ ให้คำปรึกษา และจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆร่วมกับชุมชน แต่ประชาชนบางคนมองว่าการให้ความช่วยเหลือจะเป็นไปในรูปแบบของความรู้จักจึงจะช่วยเหลือกันเป็นพิเศษเรียกว่าเลือกปฏิบัติไม่ใช่ทาน หรือถ้าไม่มีการขอความช่วยเหลือก็ยังไม่มีการให้ทาน เพราะทุกอย่างได้มาจากการขอความช่วยเหลือหรือถ้าไม่มีโครงการที่ไ้ตั้งขึ้นมาเพื่อจัดโครงการช่วยเหลือแก่ประชาชนก็ไม่ได้มีน้ำใจเป็นส่วนตัว

๒. ด้านปิยวาจา

ความพึงพอใจในด้านปิยวาจาของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เห็นว่า ด้านการใช้วาจา ใช้คำพูด มีการใช้วาจา ใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง^{๔๙} อ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการทุกระดับ^{๕๐} พูดบริการด้วยความสุภาพจริงใจในการให้บริการแสดงออกถึงความเป็นมิตร^{๕๑} พูดจาต้อนรับเป็นอย่างดี^{๕๒} มีการใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย^{๕๓} แสดงออกถึงความเป็นมิตร มีไมตรีจิต^{๕๔} และพูดอธิบายเป็นภาษาราชการหรือภาษาท้องถิ่นได้ดีแก่ผู้มารับบริการ^{๕๕} โดยการใช้คำพูดหรือถ้อยคำใน

^{๔๐} สัมภาษณ์ นายสมหมาย อินทร์โคกสูง, ผู้ใหญ่บ้านสำโรง, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๑} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช, ผู้ใหญ่บ้านสระตราช, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๒} สัมภาษณ์ นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์, ราษฎร หมู่ที่ ๑๑, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๓} สัมภาษณ์ นายสุขุม พิมพาชาติ, ผู้ใหญ่บ้านบึงทับข้าง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๔} สัมภาษณ์ นายวีระ ปิ่นทริฎ, นักพัฒนาสังคม, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๕} สัมภาษณ์ นางสาววาสนา หม่อมกระโทก, ราษฎร หมู่ที่ ๖, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๖} สัมภาษณ์ นางสาวสงวน กุกสันเทียะ, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๗} สัมภาษณ์ นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร, ผู้ใหญ่บ้านกรุด, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๘} สัมภาษณ์ นายบรรเทง พินเกาะ, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๔๙} สัมภาษณ์ นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง, นายกองการบริหารส่วนตำบลจอหอ, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๐} สัมภาษณ์ นางสาวรจนา สิมมา, ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานการเงินและบัญชี, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๑} สัมภาษณ์ นางนิชนันท์ โปะสูงเนิน, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๒} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช, ผู้ใหญ่บ้านสระตราช, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๓} สัมภาษณ์ นางสาววาสนา หม่อมกระโทก, ราษฎร หมู่ที่ ๖, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๔} สัมภาษณ์ นายวีระ ปิ่นทริฎ, นักพัฒนาสังคม, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๕} สัมภาษณ์ นายบรรเทง พินเกาะ, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

การสนทนาได้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล^{๕๖} ซึ่งเป็นคำพูดที่ทำให้เกิดต่อกันฟังที่มาใช้บริการ^{๕๗} ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้วจาในการพูด^{๕๘} ในส่วนของผู้บริหารเป็นคนพูดจาไพเราะสุภาพ เจ้าหน้าที่โดยรวมมีทั้งพูดดีและไม่ดี^{๕๙} ก็จะเป็นบางอารมณ์ของแต่ละคน แต่ละเหตุการณ์ดีบ้างไม่ดีบ้างรวมๆกันไป^{๖๐}

สรุปผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมแล้วเห็นว่า ด้านปิยวจา มีการใช้วจาที่ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟังมีอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการทุกระดับ บริการด้วยความสุภาพจริงใจ ใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายในการต้อนรับ แสดงออกถึงความเป็นมิตร มีไมตรีจิต และพูดอธิบายเป็นภาษาราชการหรือภาษาท้องถิ่นได้ดีแก่ผู้มารับบริการและใช้ถ้อยคำในการสนทนาได้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้วจาในการพูด และในส่วนของผู้บริหารเป็นคนพูดจาไพเราะสุภาพ เจ้าหน้าที่โดยรวมมีทั้งพูดดีและไม่ดี แต่ก็จะเป็นบางอารมณ์ของแต่ละคน แต่ละเหตุการณ์ดีบ้างไม่ดีบ้างรวมๆกันไป

๓. ด้านอัตถจริยา

ความพึงพอใจในด้านปิยวจาของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เห็นว่า องค์การมีน้ำใจไม่นิ่งดูตาย สงเคราะห์ ช่วยเหลือและช่วยกระทำจิตอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม^{๖๑} มีน้ำใจบรรเทาทุกข์ของประชาชนในสังคม ด้วยใจเมตตา^{๖๒} ประพฤติสิ่งที่ เป็นประโยชน์สังคม ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างองค์กรกับประชาชน^{๖๓} เช่น มีการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆร่วมกับชุมชน^{๖๔} มีการจัดอบรมแบ่งปันความรู้ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ชุมชน^{๖๕} ในยามชุมชนประสบทุกข์ต่างๆ ก็มีน้ำใจช่วยเหลือเท่าที่องค์กรจะช่วยให้^{๖๖} ผู้นำมีการรับฟังปัญหาพร้อมหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับชุมชน^{๖๗} และพยายามหาทางช่วยกันแก้ปัญหาให้กับประชาชนและชุมชน^{๖๘} ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์^{๖๙} และให้ความช่วยเหลือความเดือดร้อนของประชาชนอย่างถูกจริยธรรม^{๗๐} รวมทั้งทำสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อชุมชนในด้านต่างๆ เช่น การแก้ปัญหา

^{๕๖} สัมภาษณ์ นายสุขุม พิมพาชาติ, ผู้ใหญ่บ้านบึงทับช้าง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๗} สัมภาษณ์ นายสมหมาย อินทร์โคกสูง, ผู้ใหญ่บ้านสำโรง, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๘} สัมภาษณ์ นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์, ราษฎร หมู่ที่ ๑๑, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๕๙} สัมภาษณ์ นางสาวสงวน กุ๊กสันเทียะ, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๐} สัมภาษณ์ นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร, ผู้ใหญ่บ้านกรุด, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๑} สัมภาษณ์ นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง, นายกองกำกับการบริหารส่วนตำบลจอหอ, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๒} สัมภาษณ์ นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์, ราษฎร หมู่ที่ ๑๑, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๓} สัมภาษณ์ นางสาววาสนา หม่อมกระโทก, ราษฎร หมู่ที่ ๖, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๔} สัมภาษณ์ นายบรรเทิง พินเกาะ, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๕} สัมภาษณ์ นายสุขุม พิมพาชาติ, ผู้ใหญ่บ้านบึงทับช้าง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๖} สัมภาษณ์ นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร, ผู้ใหญ่บ้านกรุด, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๗} สัมภาษณ์ นายสมหมาย อินทร์โคกสูง, ผู้ใหญ่บ้านสำโรง, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๘} สัมภาษณ์ นายวีระ ปิ่นทริญ, นักพัฒนาสังคม, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๖๙} สัมภาษณ์ นางสาวจรจนา สิมมา, ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานการเงินและบัญชี, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๐} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช, ผู้ใหญ่บ้านสระตราช, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ยาเสพติด^{๗๑} แต่จะมีบางส่วนที่เห็นว่าการมามีส่วนร่วมจะเป็นไปในลักษณะที่เก็บภาพไปทำรายงาน เป็นส่วนใหญ่^{๗๒}

สรุปผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมแล้วเห็นว่า องค์กรมีน้ำใจไม่ทิ้งคนตาย สงเคราะห์ ช่วยเหลือ มีน้ำใจบรรเทาทุกข์ของประชาชนในสังคม ด้วยใจเมตตา ประพฤติสิ่งที่เป็ประโยชน์แก่สังคม เช่น มีการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆร่วมกับชุมชน มีการจัดอบรมแบ่งปันความรู้ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ ชุมชนในยามชุมชนประสบทุกข์ต่างๆ ผู้นำมีการรับฟังปัญหาพร้อมหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับชุมชน และพยายามหาทางช่วยกันแก้ปัญหาให้กับประชาชนและชุมชน ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญ สาธารณประโยชน์ รวมทั้งทำสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อชุมชนในด้านต่างๆ

๔. ด้านสมานัตตา

ความพึงพอใจในด้านสมานัตตาของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เห็นว่า ในส่วนของผู้บริหารทำตัวเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว^{๗๓} วางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง^{๗๔} ปฏิบัติกับทุกคนเหมือนกันไม่แบ่งชนชั้น ทุกคนเท่าเทียม กัน^{๗๕} ปฏิบัติเสมอกันต่อคนทั้งหลายเหมือนกันไม่เอาเปรียบใคร^{๗๖} และมีจิตสาธารณะ ร่วมทุกข์ร่วม สุข ร่วมแก้ไขปัญหาร่วมกับประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๗๗} ปฏิบัติดีต่อกันเคารพนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน^{๗๘} ส่วนเจ้าหน้าที่ก็มีการบริการที่ดีและปฏิบัติต่อทุกคนที่เข้ามาใช้บริการอย่าง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน^{๗๙} มีการรักษาระเบียบวินัยที่เจ้าหน้าที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งแก่ผู้ใหญ่และ ผู้น้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติไว้^{๘๐} การปฏิบัติตนเสมอภาค ไม่เลือกที่มัก รักที่ซึ้ง ทำให้ประชาชนเกิด ความรักใคร่และไว้วางใจ^{๘๑} เป็นการผูกมิตรไมตรี มีน้ำใจที่ดีต่อกัน ทำให้สังคมน่าอยู่และเป็นสุข^{๘๒} ยังมีเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งเลือกปฏิบัติ ปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน^{๘๓} เลือกปฏิบัติตามอารมณ์ ไม่มีใจรักในการ บริการ บางครั้งก็เลือกให้บริการแก่คนรู้จักก่อน^{๘๔}

^{๗๑} สัมภาษณ์ นางนิชนันท์ โป๊ะสูงเนิน, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๒} สัมภาษณ์ นางสาวสงวน กุ๊กสันเทียะ, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๓} สัมภาษณ์ นายสมหมาย อินทร์โคกสูง, ผู้ใหญ่บ้านสำโรง, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๔} สัมภาษณ์ นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง, นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๕} สัมภาษณ์ นายบรรเทิง พินเกาะ, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๖} สัมภาษณ์ นายวีระ ปิ่นศิริ, นักพัฒนาสังคม, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๗} สัมภาษณ์ นายสุขุม พิมพาชาติ, ผู้ใหญ่บ้านบึงทับข้าง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๘} สัมภาษณ์ นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร, ผู้ใหญ่บ้านกรุด, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๗๙} สัมภาษณ์ นางนิชนันท์ โป๊ะสูงเนิน, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๘๐} สัมภาษณ์ นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์, ราษฎร หมู่ที่ ๑๑, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๘๑} สัมภาษณ์ นางสาวรจนา สิมมา, ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานการเงินและบัญชี, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๘๒} สัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช, ผู้ใหญ่บ้านสระตาราข, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๘๓} สัมภาษณ์ นางสาวสงวน กุ๊กสันเทียะ, ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

^{๘๔} สัมภาษณ์ นางสาววาสนา หม่อมกระโทก, ราษฎร หมู่ที่ ๖, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

สรุปผู้ให้สัมภาษณ์โดยรวมแล้วเห็นว่า ผู้บริหารทำตัวเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว วางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง ปฏิบัติกับทุกคนเหมือนกันไม่แบ่งชนชั้น ปฏิบัติกับทุกคนเท่าเทียมกัน และมีจิตสาธารณะ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมแก้ไขปัญหากับประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ก็มีบริการที่ดีและปฏิบัติต่อผู้เข้ามาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รักษาระเบียบวินัยที่เจ้าหน้าที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งแก่ผู้ใหญ่และผู้ย่อยตามหน้าที่ที่บัญญัติไว้ ปฏิบัติตนด้วยเสมอภาค ไม่เลือกที่รัก รักที่ชัง ทำให้ประชาชนเกิดความรักใคร่และไว้วางใจ เป็นการผูกมิตรไมตรี มีน้ำใจที่ดีต่อกัน ทำให้สังคมน่าอยู่และเป็นสุข แต่ยังมีเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งเลือกปฏิบัติ ปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติตามอารมณ์ ไม่มีใจรักในการบริการ บางครั้งก็เลือกให้บริการแก่คนรู้จักก่อน

สรุปงานวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

๑.) ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอส่วนใหญ่มีการวางแผนการจัดการได้เป็นขั้นเป็นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ดำเนินงานอย่างเป็นระบบและสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็ว ทันเวลา และมีความชัดเจน โปร่งใส ตามกรอบที่กฎหมายกำหนด และยังมีบริการนอกเขตพื้นที่ แต่ก็ยังคงมีประชาชนส่วนน้อยที่ยังไม่ค่อยพอใจกับกระบวนการให้บริการ เพราะบางครั้งกระบวนการให้บริการก็มีความล่าช้าและบางครั้งการให้บริการยังไม่เป็นไปหลักการของส่วนกลางตามที่ส่วนกลางต้องการ

๒.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละฝ่ายบริการด้วยความสุภาพให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ผู้มารับบริการ และช่วยให้คำปรึกษา คำแนะนำในการแก้ปัญหาอย่างตรงจุด ดูแลให้บริการเป็นอย่างดี ช่วยเหลือผู้มาใช้บริการอย่างเป็นกันเอง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำในหน่วยงานต่างๆ เป็นอย่างดี และภายในองค์กรมีการร่วมมือประสานงานในหน่วยงานกันเป็นอย่างดี ในส่วนของการให้บริการ การให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างเป็นกันเอง แต่ก็มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนที่ยังเลือกปฏิบัติงานตามอารมณ์ของตนเอง และบางครั้งก็เลือกบริการให้กับคนที่ตนเองรู้จักก่อน เลยทำให้ประชาชนไม่ค่อยพึงพอใจอยู่บ้าง

๓.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ในส่วนสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยรวมสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ภายในหน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยใช้ในการให้บริการไว้เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีบุคลากรและความพร้อมของอุปกรณ์กับสิ่งสนับสนุนทางด้านต่างๆ และมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ เช่น การบริการน้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับบริการ และสิ่งสนับสนุนต่อการเข้าใช้บริการตามส่วนงานต่างๆ แต่พื้นที่ให้บริการยังไม่มีความสะดวกต่อการเดินทางเข้าใช้บริการ เพราะประชาชนบางกลุ่มไม่มีรถส่วนตัว ทำให้เดินทางไปใช้บริการค่อนข้างลำบาก เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหออยู่ห่างจากถนนใหญ่ค่อนข้างลึกและไม่มีรถประจำทางผ่านเลย

๔.) แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑. ด้านทาน

ด้านทาน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่าง องค์การ ผู้นำ และประชาชน มีการช่วยเหลือประชาชนเวลาที่มีความเดือดร้อนด้านต่างๆ ทั้งยังมีการแบ่งปันความรู้ ให้คำปรึกษา และจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆร่วมกับชุมชน แต่ประชาชนบางคนมองว่าการให้ความช่วยเหลือจะ

เป็นไปในรูปแบบของคนรู้จักจึงจะช่วยเหลือกันเป็นพิเศษเรียกง่าย ๆ ว่าเลือกปฏิบัติไม่ใช่ทาน หรือถ้าไม่มีการขอความช่วยเหลือก็ยังไม่มีการให้ทานเพราะทุกอย่างได้มาจากการขอความช่วยเหลือหรือถ้าไม่มีโครงการที่ไ้ตั้งมาเพื่อจัดโครงการช่วยเหลือแก่ประชาชนก็ไม่ได้มีน้ำใจเป็นส่วนตัว

๒. ด้านปิยวาจา

มีการใช้วาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน นำฟังมีอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการทุกระดับ บริการด้วยความสุภาพจริงใจ ใช้คำพูดที่เข้าใจง่ายในการต้อนรับ แสดงออกถึงความเป็นมิตร มีไมตรีจิต และพูดอธิบายเป็นภาษาราชการหรือภาษาท้องถิ่นได้ดีแก่ผู้มารับบริการและใช้ถ้อยคำในการสนทนาได้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้วาจาในการพูด และในส่วนของผู้บริหารเป็นคนพูดจาไพเราะสุภาพ เจ้าหน้าที่โดยรวมมีทั้งพูดดีและไม่ดี แต่ก็จะเป็นบางอารมณ์ของแต่ละคน แต่ละเหตุการณ์ดีบ้างไม่ดีบ้างรวมๆกันไป

๓. ด้านอัถถจริยา

องค์กรมีน้ำใจไม่ทิ้งดูตาย สงเคราะห์ ช่วยเหลือ มีน้ำใจบรรเทาทุกข์ของประชาชนในสังคม ด้วยใจเมตตา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่สังคม เช่น มีการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ ร่วมกับชุมชน มีการจัดอบรมแบ่งปันความรู้ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ชุมชนในยามชุมชนประสบทุกข์ต่างๆ ผู้นำมีการรับฟังปัญหาพร้อมหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับชุมชน และพยายามหาทางช่วยกันแก้ปัญหาให้กับประชาชนและชุมชน ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนในด้านต่างๆ

๔. ด้านสมานัตตา

ผู้บริหารทำตัวเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว วางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง ปฏิบัติกับทุกคนเหมือนกันไม่แบ่งชนชั้น ปฏิบัติกับทุกคนเท่าเทียมกัน และมีจิตสาธารณะ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมแก้ไขปัญหากับประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ก็มีการบริการที่ดีและปฏิบัติต่อผู้เข้ามาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รักษาระเบียบวินัยที่เจ้าหน้าที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งแก่ผู้ใหญ่และผู้ย่อยตามหน้าที่ที่บัญญัติไว้ ปฏิบัติตนด้วยเสมอภาค ไม่เลือกที่มัก รักที่ชัง ทำให้ประชาชนเกิดความรักใคร่และไว้วางใจ เป็นการผูกมิตรไมตรี มีน้ำใจที่ติดต่อกัน ทำให้สังคมน่าอยู่และเป็นสุข แต่ยังมีเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งเลือกปฏิบัติ ปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน เลือกปฏิบัติตามอารมณ์ ไม่มีใจรักในการบริการ บางครั้งก็เลือกให้บริการแก่คนรู้จักก่อน

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้สรุปองค์ความรู้ดังแสดงในแผนภาพที่ ๔.๑

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา

๑.ด้านกระบวนการให้บริการ

- ๑.การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และ
แนะนำขั้นตอน
- ๒.การให้บริการมีความชัดเจนและโปร่งใสแก่ผู้มารับ
บริการ
- ๓.การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว
- ๔.กระบวนการให้บริการมีช่องทางสำหรับคนชราและ
คนพิการอย่างเพียงพอ
- ๕.ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ
ต้องการของผู้รับบริการ

- ๑.มีการบริการให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ
- ๒.มีการใช้วาจาสุภาพในการแนะนำแต่ละขั้นตอนของ
กระบวนการ
- ๓.มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหให้กับผู้มาใช้บริการถูกต้องตาม
ขั้นตอนของกระบวนการ
- ๔.มีการบริการแก้ปัญหาให้กับทุกคน ทุกชนชั้นอย่างเสมอภาค

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ
- ๒.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจ
ใส่ผู้มารับบริการ
- ๓.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์การ
ให้บริการด้านต่างๆ
- ๔.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่
เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
- ๕.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความถูกต้องและ
แม่นยำ

- ๑.เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความ
เต็มใจ
- ๒.เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มาใช้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ
และไพเราะ
- ๓.เจ้าหน้าที่ไม่นิ่งดูดายต่อปัญหาของประชาชน
- ๔.เจ้าหน้าที่บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ
บริการ
- ๒.สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ
น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีเพียงพอ
- ๓.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดโดยรวม
- ๔.สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ ต่อการติดต่อใช้
บริการ
- ๕.มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง
ชัดเจนเหมาะสม

- ๑.การให้ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่
- ๒.มีการใช้คำพูดให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย
- ๓.มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ
แก้ปัญหาในชุมชน
- ๔.บริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทุกคนอย่างเท่า
เทียมกัน

หลักสังคหวัตถุ ๔

แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปลองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้จากการวิจัย “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” สรุปได้ว่าความพึงพอใจต่อการบริหารงานประกอบไปด้วย ๓ ด้านคือ ๑.ด้านกระบวนการให้บริการ ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ซึ่งมีความชัดเจนและโปร่งใสแก่ผู้มารับบริการ เป็นการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและยังมีความคล่องตัวในการให้บริการช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการอย่างเพียงพอ และแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการบริการด้วยความสุภาพ ด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ผู้มารับบริการ โดยมีการบริการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ รวมไปถึงการบริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ภายในองค์กรมีความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม

นอกจากนั้นจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ยังพบหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาคือหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อการบริหารงานเพื่อความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

๑. ด้านทาน

การบริการให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ อีกทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่แก่ผู้มาใช้บริการ และให้ความสะดวกสบายด้านน้ำดื่ม ห้องน้ำ อาคารสถานที่ อย่างเต็มความสามารถ

๒. ด้านปียวาจา

การใช้วาจาสุภาพเป็นการแสดงถึงความเป็นมิตรไมตรีจิตที่ดี ในการแนะนำแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแก่ผู้มาใช้บริการนั้น จะต้องพูดจากับผู้มาใช้บริการด้วยถ้อยคำที่นอบน้อมสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวานที่เข้าใจง่าย และพูดแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์

๓. ด้านอัถจกรรยา

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาลูกให้กับผู้มาใช้บริการถูกต้องตามขั้นตอนของกระบวนการ ไม่นิ่งดูดายต่อปัญหาของประชาชน พร้อมทั้งมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการแก้ปัญหาในชุมชน บำเพ็ญตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอย่างเต็มที่และการทำงานต้องอยู่กรอบของความถูกต้อง

๔. ด้านสมานัตตา

การบริการแก้ปัญหาลูกให้กับทุกคน วางตัว ประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลายกับทุกชนชั้นอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่คอยบริการอุปกรณ์ เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ดังนี้ ๑. เพื่อศึกษาระดับปัญหาความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การวิจัยเป็นแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป ที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำนวน ๓๓๐ คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้ สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรตั้งแต่ ๒ กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๒ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน ๒๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ มีอายุ ๓๖ - ๕๐ ปี มีจำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๐ มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ และมีรายได้ ๑๐,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า มีจำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐

๕.๑.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๖๙, S.D. = ๐.๔๘๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปดังนี้

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๕๙, S.D. = ๐.๕๓๓)

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๖๙, S.D. = ๐.๕๑๗)

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๘๐, S.D. = ๐.๖๒๐)

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๒๘๖) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๑๘๗) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ ๓ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมแตกต่างกัน (Sig. = ๐.๐๑๒) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ ๔ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๐๑๗) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๔๓๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๕.๑.๔ สรุปข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ

ควรออกมาสำรวจชุมชนบ่อยๆ โดยที่ไม่ต้องรอให้มีปัญหาเกิดขึ้นหลายๆแล้วจึงออกมาดูแล และควรมีการลงพื้นที่ตรวจสอบเพื่อแก้ปัญหาอย่างเข้มงวดในเรื่องการกำจัดยาเสพติด ซึ่งองค์กรในส่วนงานแต่ละระดับควรมีระบบการทำงานเป็นขั้นตอน เป็นสัดส่วน และองค์กรควรที่จะสร้างจุดแข็งให้มากพอต่อการต่อต้านการกระทำผิด เพื่อให้องค์กรเกิดความเข้มแข็งขึ้น

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน ไม่ควรเลือกปฏิบัติ ซึ่งควรปรับทางด้านจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะพนักงานลูกจ้างในการให้บริการควรที่จะต้องมีความซื่อสัตย์ซื่อตรงในเรื่องของการมาก่อนมาหลังมากกว่านี้ ผู้บริหารควรสนใจปัญหาของชุมชนและควรลงมาแก้ปัญหาอย่างจริงจังในแต่ละเรื่อง อย่างเช่นปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่เก็บขยะมาเก็บขยะไม่ตรงต่อเวลาและไม่ตรงต่อวันที่ควรเก็บ ซึ่งปัญหานี้ส่งผลให้ไม่สามารถทิ้งขยะลงถังได้ จึงทำให้จำเป็นต้องวางไว้ข้างถังขยะ และเกิดปัญหาที่ตามมาอีกคือ สุนัขมาคุ้ยขยะทำให้ขยะกระจายเต็มอยู่รอบบริเวณและพร้อมทั้งส่งกลิ่นเหม็น

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์กรควรให้การดูแลช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในแต่ละหมู่บ้าน ในเรื่องของไฟฟ้า น้ำประปาและการทำความสะอาดตามท้องถนนอย่างสม่ำเสมอและควรมีระบบท่อระบายน้ำที่ดีขึ้นกว่านี้ เพราะเวลาฝนตกส่งผลให้น้ำท่วมขังนานเกินไป องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอควรที่จะมีจุดบริการน้ำดื่มและห้องน้ำตามจุดต่างๆ และมีเก้าอี้ที่สามารถรับผู้เข้ามาใช้บริการที่มีน้ำหนักมากได้ และยังรวมไปถึงการใส่ใจในการจัดทุนการศึกษาสนับสนุนเด็กที่มีฐานะยากจนมากกว่านี้

แนวทางการนำหลักสังคหวัด ๔ มาใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑. ด้านทาน

การบริการให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ อีกทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่แก่ผู้มาใช้บริการ และให้ความสะดวกสบายด้านน้ำดื่ม ห้องน้ำ อาคารสถานที่ อย่างเต็มความสามารถ

๒. ด้านปิยวาจา

การใช้วาจาสุภาพเป็นการแสดงถึงความเป็นมิตรไมตรีจิตที่ดี ในการแนะนำแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแก่ผู้มาใช้บริการนั้น จะต้องพูดจากับผู้มาใช้บริการด้วยถ้อยคำที่นอบน้อมสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวานที่เข้าใจง่าย และพูดแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์

๓. ด้านอรรถจริยา

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการถูกต้องตามขั้นตอนของกระบวนการ หนึ่งดูคายต่อปัญหาของประชาชน พร้อมยังมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาในชุมชน บำเพ็ญตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอย่างเต็มที่และการทำงานต้องอยู่กรอบของความถูกต้อง

๔. ด้านสมานัตตา

การบริการแก้ไขปัญหาให้กับทุกคน วางตัว ประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคนชั้นอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่คอยบริการอุปกรณ์ เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” โดยรวมทั้ง ๓ ด้านสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

๕.๒.๑ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓ ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากว่าความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา **จักรพันธ์ แข่งขัน** ได้ศึกษา “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ อยู่ในระดับมาก^๑

^๑ จักรพันธ์ แข่งขัน, “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, **ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖).

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จักรพันธ์ แข่งขัน** ได้ศึกษา “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ อยู่ในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก^๒

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน จำแนกได้ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทำให้รู้ว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เทวราช แก้วมา** ได้ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน

^๒ สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

ที่ ๓๒ มีความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ไม่มีผลที่ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความแตกต่างกัน^๓

ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทำให้รู้ว่า อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุของประชาชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อิสรา ภูมาส** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัจจัยที่มีและส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีความแตกต่างกัน^๔

ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทำให้รู้ว่า อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ขึ้นอยู่กับอาชีพของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ราชันย์ ธงชัย, พันโท.** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดถุ ๔ ของหน่วยสี่สี่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีความแตกต่างกัน^๕

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทำให้รู้ว่า การศึกษามีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

^๓ เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙).

^๔ อิสรา ภูมาส, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม”, **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖).

^๕ ราชันย์ ธงชัย, พันโท., “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัดถุ ๔ ของหน่วยสี่สี่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” โดยศึกษา ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีความแตกต่างกัน^๖

ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยการวิจัย ทำให้รู้ว่า รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จักรพันธ์ แข่งขัน** ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน สื่อมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ พบว่า ผล การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนอำเภอท่าปลา จำแนก ตามรายได้ พบว่า ไม่มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีความแตกต่างกัน^๗

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็น นโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ ดังต่อไปนี้

๑. ควรมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารที่เป็นรูปธรรมและสามารถนำไป ปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒. ควรจัดอบรมเทคนิควิธีการทางด้านการบริหารงานแก่บุคลากรเพื่อเพิ่มขีด ความสามารถให้แก่บุคลากรในการบริหารงานท้องถิ่นและเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

^๖ สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหัตถ์ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^๗ จักรพันธ์ แข่งขัน, “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน สื่อมวลชนสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, **ภาคินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๖).

๓. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแล้วนำผลที่ได้มากำหนดนโยบายการบริหารเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ

๔. ควรปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตอาสาพัฒนาชุมชน รู้จักเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของประชาชนในท้องถิ่นแล้วนำปัญหาที่ได้มาวิเคราะห์ แล้วกำหนดนโยบายในการพัฒนาชุมชนต่อไป

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรนำไปปฏิบัติเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร

๒. การบริหารงานกิจกรรมหลักควรนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้ จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการให้เกิดความประทับใจทุกครั้ง ที่มารับบริการ และสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ด้วย

๓. ควรนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและใช้บริหารงานในทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๒. ควรมีการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับการนำหลักพุทธธรรมมาปรับประยุกต์ใช้จริงในการปฏิบัติงาน หรือการบริหารงานเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารงานในแต่ละภาคส่วนต่อไป

๓. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน

๔. ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานควบคู่ไปกับการบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย:

ก. ข้อมูลวิทยุภูมิ

(๑) หนังสือ:

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๕.
- ชุตติ ระบอบ และคณะ. **ระเบียบวิธีวิจัย**, กรุงเทพมหานคร: ดานสุทธาการพิมพ์, ๒๕๕๒.
- ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๕๓.
- บรรเทิง พาวิจิตร. **การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไอดีเอ็นเอสโตร์, ๒๕๕๘.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ของเรา องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บพิชการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. **อบต. ของเรา : ท้องถิ่นของเรา**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บพิชการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๘.
- บุญสิริ ขวลิธอารง. **ธรรมโอสถ**. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙.
- ประกอบ กรรณสูตร. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: ดานสุทธาการพิมพ์, ๒๕๕๒.
- ปรีชา นันทาภิวัดน์ น.อ.(พิเศษ). **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๕๔.
- ภาวดี อนันต์นาวิ. **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด, ๒๕๕๑.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.
- โกวิท พวงงาม. **มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, ๒๕๕๙.
- วัชร บรูณสิงห์. **การบริหารหลักสูตร**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๓.
- วิทย์ ยิ่งวรพันธ์. **การบริหารท้องถิ่น : องค์การบริหารส่วนตำบล**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ๒๕๕๙.
- สนธิ จรอนันต์. **ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สุขุมและบุตร จำกัด, ๒๕๕๘.
- สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท จุฬาลงกรณ์ฯ จำกัด, ๒๕๕๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุรพล สุยะพรหมและสุทธิรักษ์ ศรีจันทร์เพ็ญ. **ระเบียบวิธีวิจัยทางการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

(๒) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์และรายงานวิจัย:

เกวลิน ปันยานะ. “ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตาล อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย”. **ภาคินิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.

จักรภักดิ์ แข่งขัน. “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”. **ภาคินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖.

จิตราภรณ์ แสงรุ่งนภาพรรณ. “ปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๙.

จิรพงษ์ สุทธิมุสิก. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง”. **ปัญหาพิเศษสาขาวิชาการบริหารทั่วไป**. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. “การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.

ทิวาพร ศรีบุรณ์. “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”. **รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น**. วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

เทวราช แก้วมา. “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๔๙.

บุญเรือง ลุนดาพร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสมบุรณ์ อำเภอน้ำคันทอง จังหวัดกาฬสินธุ์”. **รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๒.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปิ่นนคร เทียนชัยพุกกษ. “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์และคณะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ”. **รายงานการวิจัย**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, ๒๕๕๙.
- พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมฺวโร. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.
- พระธีระพงศ์ ธีรปญโญ (จันทนา). “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **วิทยานิพนธ์**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- พระมหาเอกมร จิตปญโญ (คงตางาม). “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการบริหารงานตามหลักสารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอดอนมดแดงจังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พุกกษา พุทธรักษ์. “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ :กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- พิน คงพูล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้ สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๔๔.
- พิสุจน์ ไจมา. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงอำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย”. **สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๔๖.
- ภิญโญ เข้มปัญญา. “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพ** ปีที่ ๒. ฉบับที่ ๑, ๒๕๕๘.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มานิตา สุขสำราญ. “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัว”. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- ยุทธพร จีระออน. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลส่วนตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม”. **รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๒.
- รภััสสา พานิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”. **พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- ราชนัน ธงชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- ศุภรัตน์ เส็มหมัด. “ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.
- สมหมาย บัวจันทร์. “การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- สุปรีดา ยะประดิษฐ์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลส่วนตำบลแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่”. **รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, ๒๕๕๑.
- สุรศักดิ์ หันชัยศรี. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๖.
- เสาวรัตน์ ชุ่มวงศ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนไชย อำเภอางาว จังหวัดลำปาง”. **สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๔๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

โสภณ สวาชาโต. “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ
ตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย, ๒๕๕๒.

อรรรุธ ละมุลจิตต์. “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วน
ตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๖.

อิสรา ตุงตระกูล. “ปัจจัยเชิงพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของหัวหน้าสถานี
อนามัยและข้อเสนอเชิงนโยบายของการบริหารงาน สถานีอนามัยในจังหวัด
นครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราช
ภัฏนครราชสีมา, ๒๕๕๓.

อิสรา ภูมาส. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. : ศึกษากรณี อบต.บางช้าง
อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม”. **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**.
บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖.

(๕) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่และเอกสารอื่นๆ:

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. **รายงานการสำรวจประชากร
ประจำปี ๒๕๕๘**.

(๖) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. **สภาพทั่วไป**
[ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.joho.go.th/base.php?content_id=6,
[๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒]

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. **อำนาจหน้าที่**.
[ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.joho.go.th/duty.php?content_id=27,
[๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒]

(๗) สัมภาษณ์:

สัมภาษณ์ นายบุญเทียม ถิ่นโคกสูง. นายองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____นางสาวรจนา สิมมา. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานการเงินและบัญชี, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____นางสาวสงวน กุกสันเทียะ. ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____นางนิชนันท์ โป๊ะสูงเนิน. ครูโรงเรียนบ้านระกาย, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราช. ผู้ใหญ่บ้านสระตารา, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- _____ นายบรรเทิง พินเกาะ. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.
- _____ นายวีระ ปิ่นทริญ. นักพัฒนาสังคม, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.
- _____ นายสมหมาย อินทรโคกสูง. ผู้ใหญ่บ้านสำโรง, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.
- _____ นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร. ผู้ใหญ่บ้านกรุด, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.
- _____ นายสุขุม พิมพาชาติ. ผู้ใหญ่บ้านบึงทับช้าง, ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.
- _____ นางสาววาสนา หม่อมกระโทก. ราษฎร หมู่ที่ ๖, ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.
- _____ นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์. ราษฎร หมู่ที่ ๑๑, ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

๒. ภาษาอังกฤษ:

- Charles F. Faber and Gitbert F. Shearron. **Elementary School Administration**. New York: Holt Rhinehaert and Winston Inc, 1970.
- Ernest Dale. **Management : Theory and Practice**, New York: McGraw – Hill, 1973.
- Gulick L. and Urwick J.. **Papers on the Science of Administration**. New York: institute of Public Administration, 1973.
- Henri Fayol. **General and industrial management**. London: Pittman & Sons, 1964.
- Herbert A. Simon. **Administrative Behavior**. New york: Macmillian, 1947.
- Hutchinson, Jonh G.. **Organization : Theory and Classical**. New York: McGraw-Hill, 1967.
- Koon, Harold & Cyril O’ Donnell. **Principle Of Management : An Analysis of managerial Fucntions**. New York: McGraw-hill, 1972.
- Millet, J. D. **Management in Public Science**. New York: McGraw-Hill, 1954.
- Vroom, V. H. . **“Work and Motivation”**. Florida: Robert E. Krieger, 1984.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว ๒๖๘

วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน รศ.ดร.สุรินทร์ นิยมางกูร

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุนในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๑๖๑๑/๑๕๖

 ๓ ธ.ค. ๒๕๖๑

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก

โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐๓๕-๒๕๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว ๒๖๘

วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.ธิติวดี หมั่นมี

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ เครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

ทรงจ.ด.ร.ธิติวดี หมั่นมี

(ผศ.ดร.ธิติวดี หมั่นมี)

ธ.ธ. / ๒๑



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว ๒๖๘

วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

สาขาการจัดการบริหารและสาขาวิชาประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก

โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว ๒๖๘

วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.สุรียา รักษาเมือง

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ดร. สุรียา รักษาเมือง

๓๐ / พ.ย. / ๖๑

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก

โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

ภาคผนวก ข

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

แบบบันทึกผลการหาต้นที่สอดคล้องแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา”

ผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือ ประกอบด้วย

๑. รศ.ดร.สุรินทร์ นิยมางกูร
๒. ผศ.ดร.ธิดาฉวี หมั่นมี
๓. อาจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์
๔. อาจารย์ ดร.สุรียา รักษาเมือง
๕. อาจารย์ ดร.ศุภณัฐ เจริญสุข

คำชี้แจง

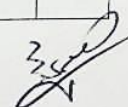
๑. ระดับการพิจารณามี ๓ ระดับ

- +๑ หมายถึง ข้อคำถามครอบคลุมตรงตามเนื้อหาที่จะศึกษาและสามารถนำไปใช้ได้
- ๐ หมายถึง ข้อคำถามไม่ครอบคลุมและไม่ตรงตามเนื้อหาที่จะศึกษาต้องทำการแก้ไข
- ๑ หมายถึง ข้อคำถามไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาและไม่สามารถนำไปใช้ได้

๒. ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบเครื่องมือและให้ระดับการพิจารณาในประเด็นตามแบบสอบถาม
ดังต่อไปนี้

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์เป็นรายข้อ
(Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ผู้วิจัย นายภานรินทร์ ไชยเอิก
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

| ที่ | ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ผู้เชี่ยวชาญคนที่ | | | | | สรุปและแปลผล | | |
|-----|--|-------------------|----|----|----|----|--------------|------------|-----------|
| | | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | รวม | ค่า IOC | แปล ผล |
| | ๑.)ด้านความพึงพอใจกระบวนการ ให้บริการ | | | | | | | | |
| ๑ | กระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๒ | กระบวนการให้บริการมีช่องทางสำหรับ คนชราและคนพิการอย่างเพียงพอ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๓ | การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๔ | การให้บริการมีความเป็นธรรม เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๕ | การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๖ | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๗ | กระบวนการให้บริการมีความชัดเจนและ โปร่งใสแก่ผู้มารับบริการ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๘ | มีกระบวนการบริการนอกเขตพื้นที่บริการ และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๙ | มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ ข้อเสนอแนะ | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๑๐ | มีกระบวนการบริการให้คำปรึกษาอย่าง ทั่วถึง | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |



| ที่ | ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ผู้เชี่ยวชาญคนที่ | | | | | สรุปและแปลผล | | |
|--|---|-------------------|----|----|----|----|--------------|------------|-----------|
| | | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | รวม | ค่า IOC | แปล ผล |
| ๒.)ด้านความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | | | | |
| ๑๑ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๑๒ | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๑๓ | เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๐ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๑๔ | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๑๕ | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๑๖ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๑๗ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๑๘ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการบริการตลอดเวลา | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๑๙ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๒๐ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |

| ที่ | ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา | ผู้เชี่ยวชาญคนที่ | | | | | สรุปและแปลผล | | |
|---|---|-------------------|----|----|----|----|--------------|------------|-----------|
| | | ๑ | ๒ | ๓ | ๔ | ๕ | รวม | ค่า IOC | แปล ผล |
| ๓.)ด้านความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | |
| ๒๑ | สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๒๒ | สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีเพียงพอ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๒๓ | สถานที่ให้บริการมีความสะอาดโดยรวม | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๒๔ | มีอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๒๕ | มีเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยมาใช้ในการ ให้บริการ | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๒๖ | สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๒๗ | ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๒๘ | มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม | ๐ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๔ | ๐.๘ | ใช้ได้ |
| ๒๙ | มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |
| ๓๐ | มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทาง ต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุ ชุมชน ฯลฯ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๕ | ๑.๐ | ใช้ได้ |

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑. แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

Handwritten signature

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out)

ภาคผนวก ง

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try Out)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .960 | 30 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| a1 | 111.9333 | 157.099 | .607 | .959 |
| a2 | 111.9000 | 158.231 | .609 | .959 |
| a3 | 112.2000 | 157.683 | .555 | .959 |
| a4 | 111.9333 | 155.582 | .649 | .958 |
| a5 | 112.0000 | 154.759 | .629 | .959 |
| a6 | 111.9667 | 155.275 | .653 | .958 |
| a7 | 112.0000 | 156.828 | .650 | .958 |
| a8 | 111.9333 | 155.582 | .702 | .958 |
| a9 | 111.9667 | 155.551 | .687 | .958 |
| a10 | 112.0000 | 156.207 | .634 | .958 |
| b1 | 111.7000 | 154.286 | .720 | .958 |
| b2 | 111.7667 | 157.151 | .731 | .958 |
| b3 | 111.5333 | 160.326 | .450 | .960 |
| b4 | 111.5667 | 158.875 | .512 | .959 |
| b5 | 111.7667 | 155.909 | .549 | .960 |
| b6 | 111.8000 | 159.131 | .628 | .959 |
| b7 | 111.8333 | 158.075 | .673 | .958 |
| b8 | 111.8333 | 156.902 | .682 | .958 |
| b9 | 111.7667 | 159.289 | .656 | .958 |
| b10 | 111.8000 | 159.200 | .622 | .959 |
| c1 | 111.8000 | 156.924 | .711 | .958 |
| c2 | 111.6333 | 158.240 | .759 | .958 |

| | | | | |
|-----|----------|---------|------|------|
| c3 | 111.8000 | 158.097 | .709 | .958 |
| c4 | 111.6333 | 158.792 | .712 | .958 |
| c5 | 111.8333 | 155.247 | .795 | .957 |
| c6 | 112.0667 | 154.823 | .696 | .958 |
| c7 | 112.0667 | 156.271 | .662 | .958 |
| c8 | 112.0333 | 155.413 | .728 | .958 |
| c9 | 112.0667 | 155.030 | .740 | .958 |
| c10 | 112.1333 | 155.568 | .691 | .958 |

3300
X

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๐๘๙



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวกับเรื่องจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากประชาชนในตำบลของท่าน
จึงขออนุญาตจากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

(นางบุญทิพย์ อินโถงสงว)
นางภองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ
อนุญาตให้สงวนสิทธิ์ 11 เอกชนมคธม
11 ก. กัม จัอมล

ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

(Key Informants)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๐๕๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอรังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

(นาง มุกกัณณ์ ลีนโอดสูงว)
นางก อวดกัณณ์บริหาร ลินน ทำนงจ๑๓๐
อนุญาตให้เก็บข้อมูล

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๐๕๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายวิระ ปิ่นทิริฐ นักพัฒนาสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๑๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอลำไทรน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิติกรเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางสาวรจนา สิมมา ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิติกร ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิติกรดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

วิศ
อนุชานันท์ เก็บข้อมูล

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๐๔๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภोजังหวัดนอย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุญาตให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางนิชนันท์ โป๊ะสูงเนิน ครูโรงเรียนบ้านระกาย ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มี ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขออนุญาตให้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

อนุญาติให้เก็บข้อมูลได้

(นางนิชนันท์ โป๊ะสูงเนิน)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๑๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางสาวสงวน กุกสันเทียะ ครูโรงเรียนบ้านระกาย ตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ที่ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๕๔๔๐๓๘๗

* (นางสาวสงวน กุกสันเทียะ) *

ที่ ศธ ๒๑๐๕.๒/ว๐๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายสุขุม พิมพ์ชาติ ผู้ใหญ่บ้านบึงทับช้าง ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ที่ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๘๗

๑๗ มกราคม ๒๕๖๒

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๑๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิติศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายสมหมาย อินทร์โคกสูง ผู้ใหญ่บ้านสำโรง ตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิติศึกษา ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มี ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิติศึกษาดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก

โทร. ๐๘๘-๓๕๔๙๓๘๘๗

นายสมหมาย อินทร์โคกสูง
ผู้ให้ข้อมูล

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๑๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โซนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร ผู้ใหญ่บ้านกรุด ตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มี ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร
ผู้ใหญ่บ้านกรุด ตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ที่ ศธ ๒๑๐๕.๒/ว๐๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายสุรศักดิ์ ตุ่นนिरาช ผู้ใหญ่บ้านสระตราช ตำบลจอหอ อำเภอมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวกับเรื่องนี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๗๗

สุรศักดิ์ ตุ่นนिरาช
1 1

อ.ดร.สุพล สุธะพรหม
1

ที่ ศร ๒๑๐๕.๒/๖๐๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โชนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอบางบาล
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายบรรเทง พินเกาะ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านระกาย ตำบลจอหอ อำเภอมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๒๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง "ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ที่ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๕๕๙๓๘๗

นาย บรรเทง พินเกาะ

อนุญาติให้เก็บข้อมูล

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๑๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โขนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางวาสนา หม่อมกระโทก ราชภร หมู่ที่ ๖ ตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

วาทนา หม่อมกระโทก
อนุญาตให้เก็บข้อมูล

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๐๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โซนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๒๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางเนาวรัตน์ สำเร็จศิลป์ ราษฎร หมู่ที่ ๑๑ ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายภานรินทร์ ไชยเอิก รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย
เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษานี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
โทร. ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามนี้โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการวิจัย และอาจนำไปใช้ได้ในอนาคตได้ ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของท่านมีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านโปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด และโปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงโดยครบถ้วนทุกข้อ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับอย่างยิ่งและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ไม่ใช้รายบุคคล

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงหรือตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและจะใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

นายภานรินทร์ ไชยเอิก

นิสิตปริญญาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามมีทั้งหมด ๕ ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. อายุ

() อายุ ๑๘ - ๓๕ ปี

() อายุ ๓๖ - ๕๐ ปี

() อายุ ๕๑ - ๖๕ ปี

() อายุ ๖๖ ปี ขึ้นไป

๓. อาชีพ

() เกษตรกรรม

() ข้าราชการ

() รับจ้าง

() ค้าขาย

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

() อนุปริญญา/ปวส

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

๕. รายได้

() ๑๐,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า

() ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท

() ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท

() ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท

() ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท

() ๕๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง : แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ด้าน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือที่ตรงกับ
ระดับความพึงพอใจของท่านที่เกิดขึ้นจริงเพียงคำตอบเดียว

๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

| ที่ | ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|---|------------------|----------|-------------|----------|----------------|
| | | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| | ๑.) ด้านความพึงพอใจกระบวนการให้บริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑ | กระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| ๒ | กระบวนการให้บริการมีช่องทางสำหรับคนชรา และคนพิการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| ๓ | การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน | | | | | |
| ๔ | การให้บริการมีความเป็นธรรม เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน | | | | | |
| ๕ | การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและ รวดเร็ว | | | | | |
| ๖ | ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| ๗ | กระบวนการให้บริการมีความชัดเจนและโปร่งใส แก่ผู้มารับบริการ | | | | | |
| ๘ | มีกระบวนการบริการนอกเขตพื้นที่บริการและ เผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| ๙ | มีช่องทางติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ | | | | | |
| ๑๐ | มีกระบวนการการบริการคอยให้คำปรึกษาอย่าง ทั่วถึง | | | | | |

| ที่ | ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|---|------------------|----------|-------------|----------|----------------|
| | | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| | ๒.) ด้านความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑ | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ | | | | | |
| ๒ | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| ๓ | เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา | | | | | |
| ๔ | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ | | | | | |
| ๕ | เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| ๖ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| ๗ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ | | | | | |
| ๘ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการบริการตลอดเวลา | | | | | |
| ๙ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ | | | | | |
| ๑๐ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ | | | | | |

| ที่ | ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----|---|------------------|----------|-------------|----------|----------------|
| | | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| | ๓.) ด้านความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๑ | สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| ๒ | สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ มีเพียงพอ | | | | | |
| ๓ | สถานที่ให้บริการมีความสะอาดโดยรวม | | | | | |
| ๔ | มีการนำอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด | | | | | |
| ๕ | มีเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ | | | | | |
| ๖ | สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ | | | | | |
| ๗ | ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |
| ๘ | มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม | | | | | |
| ๙ | มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | | | | | |
| ๑๐ | มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ | | | | | |

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ซ
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

**เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**

ตอนที่ ๑ แบบสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์นามสกุล

ตำแหน่ง

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

**ตอนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**

๑.) ท่านมีความพึงพอใจอย่างไรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ?

.....

๒.) ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง ?

๑. ด้านกระบวนการให้บริการ.....

.....

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

๓.) ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

.....

.....

.....

๔.) แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง ?

ด้านทาน

การให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ เสียสละ แบ่งปันให้ความรู้และคำแนะนำ

.....

.....

ด้านปิยวาจา

การใช้คำพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ นุ่มนวล จริงใจ สุภาพอ่อนหวานมีหางเสียงน่าฟัง

.....

.....

ด้านอัตถจริยา

การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชนและทำตนให้เป็นประโยชน์แก่สังคม มีน้ำใจไมตรีต่อ
ผู้อื่น รวมทั้งเข้าไปมีส่วนร่วมแก้ปัญหา ร่วมกับประชาชนในชุมชนและสังคม

.....

.....

ด้านสมานัตตา

การทำตัวเสมอต้นเสมอปลายไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติต่อทุกคนทุกชนชั้นอย่างเสมอภาค
และเท่าเทียมกัน

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้

นายภานรินทร์ ไชยเอิก

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประวัติผู้วิจัย



- ชื่อ-นามสกุล : นายภานรินทร์ ไชยเอิก
รหัสนิสิต : ๖๐๐๑๒๐๕๐๔๑
วัน เดือน ปีเกิด : วันอังคาร ที่ ๑๑ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๘
ภูมิลำเนาที่เกิด : บ้านเลขที่ ๑๑๗ หมู่ ๘ บ้านพลไผ่ ตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร
- การศึกษา : ๒๕๕๙ ปริญญาพุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา
- ประสบการณ์การทำงาน : ธุรกิจส่วนตัว
- บทความทางวิชาการ : การจัดการทรัพยากรมนุษย์วิถีพุทธ. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม - ตุลาคม) ประจำปี ๒๕๖๐
- เข้าศึกษา : เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐
สำเร็จการศึกษา : เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒
- ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 100 หมู่ 6 วัดประมวลาธารุทร์ บ้านระกาย ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๑๐
: มือถือ ๐๘๘-๓๔๔๙๓๘๗
: E-mail: Panarinton2538@gmail.com