

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาพการณ์ของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนทั้งทางตรงทางอ้อมโดยมุ่งเน้นการพัฒนาทางวัตถุ ประกอบกับกระแสสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ การแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสารที่ไร้พรมแดนส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นับตั้งแต่ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีบทบาท อำนาจหน้าที่มากยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของรัฐ การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการกระจายอำนาจในการบริหารและการให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นไปด้วยความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และความสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น (พวงทอง โยธาใหญ่, 2545, หน้า) ประกอบกับเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และบทบาทภารกิจในการพัฒนาท้องถิ่นมากขึ้นด้วย

จากผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเตรียมการเพื่อรองรับมาตรการในการถ่ายโอนภารกิจ งบประมาณ และอัตรากำลังจากหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งกำหนดจุดมุ่งหมายหรือทิศทางในการพัฒนาของตนให้ชัดเจน มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมภารกิจการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถบริหารงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตามมาตรา 16 และ มาตรา 17 ได้บัญญัติให้การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาของตนเอง แผนพัฒนาท้องถิ่นจึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นไปสู่การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนา ภารกิจ และแนวทางการดำเนินงานเพื่อสู่จุดมุ่งหมายอย่างเป็นระบบซึ่งช่วยให้การกำหนดแผนงาน โครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางที่สอดคล้องกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ปัญหาและความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้วยังช่วยให้การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด หลักการ

สำคัญที่ถือเป็นหัวใจของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น คือ การกำหนดจุดมุ่งหมาย แนวทางการพัฒนา ที่จะนำไปสู่การบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หากมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนแล้ว การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะมีแก้ปัญหาไปเรื่อย ๆ เป็นเรื่องไป นอกจากเป็นการแก้ปัญหาซ้ำซ้อน ไม่มีที่สิ้นสุดแล้ว และเมื่อปัญหารุนแรงเพิ่มมากขึ้นจนเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะแก้ได้ การบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นจะต้องร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับชั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเรื่อยมา จนกระทั่งปัจจุบันมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2522 องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบองค์กรที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีเป้าหมายสูงสุด คือ การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและการที่จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาและการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2547, หน้า 12-14) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มาจากกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนและนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ในการให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน โดยเริ่มตั้งแต่ การมีส่วนร่วมคิดค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น การหาแนวทางแก้ไข การตัดสินใจเลือกแนวทาง การวางแผนการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนการประเมินผลแผนงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ประชาชนได้ลงมือกระทำเอง เป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงและทำให้ทราบถึงวิธีการที่จะจัดการถึงปัญหาของตนเองและชุมชนได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ยังทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้บริการสาธารณะของรัฐและ

ท้องถิ่น อันจะทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทิศทางของการพัฒนาในแนวทางเดียวกันอย่างชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ซึ่งเป็นหน้าที่หนึ่งตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ และตามแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งก็คือ ให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลเทพมงคลได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้นเพื่อเป็นการศึกษางานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยตรงว่างานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ได้จัดให้ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ก็ต้องหาคำตอบนั้นจากประชาชนหรือให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นผู้สะท้อนคุณภาพของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลออกมาในรูปธรรมมากกว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ การที่จะทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลได้มีการให้บริการอยู่ในระดับใด จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ภาษีบำรุงท้องที่ที่มีดังนี้เป็นภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน ดังนั้นลักษณะของที่ดินเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดินทุกประเภทไม่ว่าจะมีเอกสารสิทธิ์ หรือไม่มีเอกสารสิทธิ์เป็นที่ว่างเปล่าหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่หรือไม่ และไม่ว่าจะใช้เพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ หรืออยู่อาศัย ให้ผู้อื่นเช่า หรือใช้ประโยชน์เองก็ตามที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่นั้น จึงทำให้เกิดการศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล โดยประเมินจากความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการภาษีบำรุงท้องที่ในการปฏิบัติงาน หากประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล มากขึ้นเท่าใดย่อมเป็นผลดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและสำรวจของประชาชนในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดและตามความคาดหวังที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่และข้อเสนอแนะในการบริการของเจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสำคัญของงานวิจัย ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและยังทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการจำแนกตามปัจจัยบุคคลในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และส่งผลเห็นถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในส่วนของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซำย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. สถานภาพสมรส
6. รายได้ต่อเดือน
7. ภูมิลำเนา



ตัวแปรตาม (Dependent variable)

ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่

ภาพประกอบที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศของผู้มาติดต่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน
2. อายุของผู้มาติดต่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาของผู้มาติดต่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน
4. อาชีพของผู้มาติดต่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน

5. สถานภาพสมรสของผู้มาติดต่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน

6. รายได้ต่อเดือนของผู้มาติดต่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน

7. ภูมิลำเนาของผู้มาติดต่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา

3. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล 4 ด้าน ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพ มงคล ด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการรับบริการของประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษานี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้แก่ประชาชนผู้รับบริการการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล จำนวน 590 คน และใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 242 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา การศึกษานี้ใช้เวลารวบรวมข้อมูลในระยะพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 – มีนาคม พ.ศ.2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ได้ทราบถึงการเปรียบเทียบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่และข้อเสนอแนะในการบริการของเจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ (Gratification) หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่แลความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: หน้า 775)

ชาย หมายถึง มนุษย์เพศชาย ปกติคำนี้สงวนไว้สำหรับผู้ใหญ่ที่เป็นชาย สำหรับเด็กหรือวัยรุ่นเพศชาย คำปกติที่ใช้เรียก คือ "เด็กชาย" ทว่า พบใช้คำนี้บ้างเพื่อระบุมนุษย์เพศชาย ไม่ว่าจะอายุเท่าใด เช่น "บาสเกตบอลชาย"

หญิง หมายถึง มนุษย์เพศหญิง โดยมากมักใช้ในความหมายของผู้ใหญ่ แต่ก็มี ความหมายถึงการระบุแยกแยะว่าเป็น มนุษย์เพศหญิง ไม่ว่าจะอายุเท่าไร ผู้หญิงจะมีโครโมโซม XX ในขณะที่ผู้ชายจะมีโครโมโซม XY

ประถมศึกษา หมายถึง เป็นลำดับการศึกษาขั้นที่ 2 ถัดจากการศึกษาปฐมวัย และแบ่งเป็น 2 ช่วงชั้น คือ ช่วงประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงประถมศึกษาปีที่ 3 เรียกว่าประถมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษา หมายถึง เป็นลำดับการศึกษาขั้นที่ 3 ถัดจากอนุบาลและประถมศึกษา แบ่งเป็น 2 ช่วงชั้น คือช่วงมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 3 เรียกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น เทียบเท่ากับ grade 7-9 และช่วงมัธยมศึกษาปีที่ 4 ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 6 เรียกว่า มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่ากับ grade 10-12

ปริญญาตรี หมายถึง เป็นระดับการศึกษาย่อยในการอุดมศึกษาต่อเนื่องจากชั้นมัธยมศึกษา คำว่า ตรี หมายถึง ชั้นที่สามใช้เกี่ยวกับลำดับชั้นหรือชั้นของตำแหน่งคุณภาพหรือวิทยฐานะระดับปริญญาตรี โดยทั่วไปเวลาสี่ปีแต่สามารถช่วง 2-6 ปีขึ้นอยู่กับภูมิภาคของโลก

นักเรียน หมายถึง ผู้เรียนในโรงเรียนระดับอนุบาล ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาบางครั้งอาจใช้ในความหมายกว้าง หมายถึง ผู้ศึกษาในสถานศึกษาทั้งหมดก็ได้

ข้าราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งรับการบรรจุแต่งตั้งให้รับราชการปฏิบัติหน้าที่ และรับเงินเดือนในกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ของประเทศไทย ส่วนองค์กรที่บุคคลดังกล่าวปฏิบัติงานอยู่นั้นเรียก ส่วนราชการ

ค้าขาย หรือ การค้า (trade) หมายถึง การตกลงแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการหรือทั้งสองอย่าง การค้าขายสามารถเรียกได้อีกชื่อหนึ่งคือ การค้าขายเชิงพาณิชย์ (Commerce) กลไกหรือสถานที่ที่สามารถมีการค้าขายเรียกว่าตลาด รูปแบบเริ่มต้นของการค้าขายคือ การยื่นหมูยื่นแมว ซึ่งหมายถึงการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ โดยตรงระหว่างผู้ค้า ปัจจุบันนี้โดยทั่วไปผู้ค้าสมัยใหม่ใช้การเจรจาต่อรองด้วยสิ่งแลกเปลี่ยน ซึ่งนั่นก็คือเงินตรา

สมรส หมายถึง เป็นการรวมกันทางสังคมหรือสัญญาตามกฎหมายระหว่างคู่สมรสที่สร้างสิทธิและข้อผูกพันระหว่างคู่สมรสด้วยกัน ระหว่างคู่สมรสและบุตร และระหว่างคู่สมรสกับญาติโดยการสมรสนิยามของการสมรสแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม แต่โดยหลักแล้วเป็นสถาบันซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งมักเป็นความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดหรือความสัมพันธ์ทางเพศ ได้รับการรับรองการสมรสถูกทำให้เป็นทางการผ่านพิธีแต่งงาน

หม้าย หมายถึง ผู้ที่คู่สมรสได้ตายไปแล้ว และขณะนี้ยังไม่ได้สมรสใหม่

หย่า หมายถึง เป็นการกระทำเพื่อสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางการสมรสที่สร้างขึ้นอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีการแจ้งการสมรสเป็นหลักฐาน ทั้งนี้สามารถกระทำได้โดยการตกลงกันหรือโดยการตัดสินของศาล

แยกกันอยู่ หมายถึง ผู้ที่มีใ้ได้อยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยาแล้ว แต่ยังไม่ได้หย่ากันตามกฎหมาย รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้สมรสอย่างถูกต้องตามกฎหมาย แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยาแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลในการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล

ด้านเอกสารและหลักฐาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลเช่น สถานที่ แพนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ