



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา  
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม  
ประจำปีงบประมาณ 2567

โดย

สาขาวิชาพัฒนศึกษา  
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา  
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

## บทสรุปของผู้บริหาร

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม  
ปีงบประมาณ 2567  
ดำเนินการโดย รองศาสตราจารย์ ดร. นพพร จันทร์นำชู ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จึงได้มอบหมายให้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

### วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในงานบริการดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งครอบคลุมครอบคลุมความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

## ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากร ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาया โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยยามานะ (Yamane) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาयाและผู้นำชุมชน ประกอบกับการลงพื้นที่ของนักศึกษา และได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2567 เครื่องมือการประเมินเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

## สรุปผลการประเมิน

1. ผู้ประเมินนำเสนอการสรุปผลประเมินครั้งนี้ โดยเรียงลำดับด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละงานบริการจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.82 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.96 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.15 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.02 ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.07 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ

96.72 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.15 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.54 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.61 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.24 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.89 ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.12 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.91 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.62 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.61 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.32 ตามลำดับ

## 2. สรุปผลการประเมินในภาพรวมทุกงาน

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ทั้ง 4 งานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.71 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาแต่ละงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกงาน เรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.31 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.07 งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.35 และ งานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.12 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จากข้อมูลคุณภาพพบว่าในแต่ละงานมี **ข้อดีส่วนใหญ่**คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือดี , เจ้าหน้าที่อธิบายการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ชัดเจน , เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือ

ภาษี ได้แก่ ภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง , เจ้าหน้าที่ทำงานดี ให้ความใส่ใจกับผู้ด้อยโอกาส , เจ้าหน้าที่พูดจาดี ให้ความแนะนำเรื่องสวัสดิการสังคมดี , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ ฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย ได้ชัดเจน **ส่วนข้อดีเรื่องอื่น** ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่ยุ่งยาก , ใช้เวลาในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่นานเกินไป ,เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ไม่ยุ่งยาก งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า อบรม. มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกของสำนักงานเพียงพอ ,อบรม. มีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า อบรม. มีการลงเยี่ยมผู้สูงอายุ/กลุ่มสตรี/ผู้ป่วยเอดส์/คนพิการ , อบรม. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ งานด้านสาธารณสุข พบว่า อุปกรณ์เครื่องใช้ในการ ฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย มีเพียงพอ **ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย** คือ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในแต่ละงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผลงานแต่ละงานทำได้ดีมาก องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาया ควรรักษาคุณภาพด้านนี้ไว้ ส่วนข้อดีอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรคงไว้เช่นเดิม เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพดีขึ้น **สำหรับข้อเสนอแนะจากชาวบ้าน** พบดังนี้ ควรลดราคาภาษีลง , ควรยกเลิกภาษีบางประเภท เช่นภาษีที่ดินว่างเปล่า ,ควรมีการแจกเครื่องใช้บริโภคแก่ผู้ด้อยโอกาสทุกเดือน , ควรเพิ่มเงินเบี้ยยังชีพมากขึ้น ,ควรแจกทรายอะเบทให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ บางบ้านไม่ได้, ควรเพิ่มงานประชาสัมพันธ์งานด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึง

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทรนำชู)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## คำนำ

รายงานประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในงานบริการดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เหตุผลในการเลือกงานบริการทั้ง 4 ด้าน เนื่องจากการให้บริการสาธารณะดังกล่าว เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีปริมาณความต้องการใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเป็นโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาจึงนำการบริการสาธารณะในด้านดังกล่าว มาเป็นหัวข้อในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและปัญหาที่ได้รับ ไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาต่อไป ทั้งนี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ร่วมมือกับ สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความยุติธรรม โปร่งใส เพื่อให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทร์นำชู)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปของผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
ขอบเขตการประเมิน	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	7
การประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	37
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service)	38
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	42
กรอบแนวคิดในการวิจัย	50
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน</b>	<b>51</b>
ประชากรและตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>56</b>
1.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	58
2.งานด้านรายได้หรือภาษี	63
3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	68
4.งานด้านสาธารณสุข	73

	หน้า
5.สรุปผลการวิเคราะห์	78
6.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ	83
<b>บทที่ 5   สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ</b>	<b>85</b>
เอกสารอ้างอิง	89
ภาคผนวก	
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	
คำสั่งแต่งตั้งทีมงานดำเนินการประเมิน	
หนังสือมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยศิลปากร	
ตัวอย่างข้อมูลจากแบบสอบถาม	
รูปลงพื้นที่	
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	



## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างในแต่ละงานบริการ	52
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนน คุณภาพความพึงพอใจต่อ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	58
ตารางที่ 4.2	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	62
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนน คุณภาพความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	63
ตารางที่ 4.4	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านรายได้หรือภาษี	67
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนน คุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	68
ตารางที่ 4.6	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	72
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนน คุณภาพความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	73
ตารางที่ 4.8	แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านสาธารณสุข	77
ตารางที่ 4.9	แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	78
ตารางที่ 4.10	แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	79
ตารางที่ 4.11	แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80
ตารางที่ 4.12	แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	81
ตารางที่ 4.13	แสดงผลประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานบริการที่ประเมิน	82

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. หนังสือจากสำนักงานคณะกรรมการกลาง  
ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และ  
คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ที่ มท 0809.3/ว380 ประกาศเรื่องกำหนด  
มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี  
พิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง  
ของ การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. 2558

กมลศรี เตชะจำเริญสุข. (2536). ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีรับบริการแผนก  
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต ภาควิชาศสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2543). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี  
สำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
ทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

กุลธนา ธนาพงศธร. (2529). เอกสารการสอนวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16, นนทบุรี: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จรรยา ศิริพร. (2537). ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาล  
จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชื่นจิตร์ แจ้งเจนกิจ. (2540). ตลาดบริการและตลาดองค์การ. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับ  
นักศึกษามิเนโมปีเอ รุ่น 2/2540. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บัญญัติ แสงวงดี. (2543). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผล  
สำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปฐม มณีโรจน์. (2543). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร กาญจนดุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิติชัย รังสิยานนท์. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการ ยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแควริเอทและระดับมัลติแควริเอท. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการใช้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา บริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- รัชณี พัทธ์ภูษิต. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารสาธารณะด้านรักษาความ สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาวิทยาลัย ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิโรจน์ สัตย์สันต์สกุล. (2538). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจาก ปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็นยูเคชั่น.
- สมพร ตั้งสะสม. (2537). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนา อยูโพธิ์. (2532). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2549). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัย สภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- หลุย จำปาเทศ. (2538). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.
- องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
- \_\_\_\_\_. **บันทึกรายชื่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
- \_\_\_\_\_. **บันทึกรายชื่องานด้านรายได้หรือภาษี** ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
- \_\_\_\_\_. **บันทึกรายชื่อทะเบียนผู้สูงอายุ/กลุ่มสตรี/ผู้ป่วยเอดส์/คนพิการ/เด็กแรกเกิด/ทำบัตรคนพิการ/สงเคราะห์ศพ** ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

- \_\_\_\_\_. บันทึกรายชื่อผู้รับบริการ**จิตยาสุนัข/จิตยาแมว/** ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
- อมรา รักษาสัตย์. (2522). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 1 (ฉบับพิเศษ), หน้า 13.
- อมรา ผูกบุญเกิด. (2539). การบริการ. ใน เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษามิเนโม บีเอ รุ่น 1/2539. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อินทิรา วัฒนสิมานนท์. (2534). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติของลูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษาประเภทช่างอุตสาหกรรม. ปรินญาณิพนธ์ศึกษาศาสตร์-บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- Chaplain, J. P. (1968). Dictionary of psychology (5th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentie-Hall.
- Feigenbaum, (1986). A.V. total quality control (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). Dictionary of education (3rd ed.). New York: Megraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality (2nd ed.). New York: McGraw-Hill .
- Millet, J. D. (1958). Management in the public service. New York: Mc Grew-Hill.
- Sallis, E. (1993). Total quality management in education. Philadelphia: Kogan Page Educational Management Series.
- Shelly, M. W. (1975). Responding to social change. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Ross.
- Suchitra Punyarat Bandhu-bhakdi et al. (1986). Delivery of public services in Asian countries: cases in development administration. Bangkok: Thammasat University.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.

Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science. New York: Van Nostrand Reinhold.

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งทีมงานดำเนินการประเมิน

ภาคผนวก ค ตัวอย่างข้อมูลจากแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง หนังสือมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก จ ภาพลงพื้นที่

ภาคผนวก ซ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
3. เอกสารหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
5. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาเอง					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น โทรติดง่าย ทางเข้า ออบต.มีสภาพดี					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน email					
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมทันท่วงที					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล เว็บไซต์					

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการชำระภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
3. เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
5. การให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ ป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น เดินทางมาเอง บริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ โอนผ่านธนาคาร สแกนจ่ายผ่าน QR Code					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาสะดวก					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมล					
5. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการชำระภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล					

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
3. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
5. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เจ้าหน้าที่ไปที่บ้าน ผ่านธนาคาร					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น โทรติดง่าย ทางเข้า อบต.มีสภาพดี					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมลล์					
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีทางเดิน ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ เช่น มีทางเดินลาด					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร					
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ อบต. ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล					

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความเห็นของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานกำจัดขยะมูลฝอย หรือ ข้อขัดข้องของการดำเนินงานฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย					
3. ระยะเวลาในดำเนินการ มีความเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร					
4. การดำเนินการฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย ครอบคลุมทุกพื้นที่					
5. ขั้นตอนการดำเนินงาน มีความโปร่งใส และเป็นไปตามที่สาธารณสุขกำหนด					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน ป้ายประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์					
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น เดินทางมาติดต่อเอง โทรศัพท์มาแจ้ง					
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ					
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมลล์					
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม					
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี					
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง					
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่					
5. มีความรู้ ความสามารถ ในงานฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น กรงขัง วัคซีนฉีดสุนัข และแมว เครื่องพ่นควันไต่ยุงลาย					
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และเพียงพอ เช่น กรงขัง วัคซีนฉีดสุนัข และแมว เครื่องพ่นควันไต่ยุงลาย					
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล					

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

ภาคผนวก ข  
ทีมดำเนินการประเมิน

1. ผู้รับผิดชอบโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทร์นำชู อาจารย์ประจำ สาขาวิชาพัฒนศึกษา  
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. ทีมงานในการดำเนินการประเมิน

อาจารย์ ดร. ศศิพัชร	จำปา
อาจารย์ ดร. ชัยรัตน์	โตศิลา
อาจารย์ ดร. กิ่งแก้ว	สุวรรณคีรี
อาจารย์ ดร. สุธิดา	สองสีดา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชชา	บัวแย้ม
อาจารย์ ดร. วาสนา	โล่สุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยนาท	อิมดี
รองศาสตราจารย์ ดร.พรรณธิดา	เหล่าพวงศักดิ์

3. ผู้ร่วมการดำเนินการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา  
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เรื่อง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวมของคะแนน	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เรื่อง งานด้านรายได้หรือภาษี

ได้แก่ ภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวมของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เรื่อง งานด้านพัฒนาชุมชนและ  
 สวัสดิการสังคม ได้แก่ ชันทะเบียนผู้สูงอายุ/กลุ่มสตรี/ผู้ป่วยเอดส์/คนพิการ/เด็กแรกเกิด/ทำ  
 บัตรคนพิการ/สงเคราะห์ศพ

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวมของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา เรื่อง งานด้านสาธารณสุข  
ได้แก่ ฉีดยาสูนซ์/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวมของ คะแนน	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	คนที่4	คนที่5			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้



## ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือด้วยวิธีวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC)

1. รองศาสตราจารย์ ดร. นพพร จันทรนำชู
2. อาจารย์ ดร. ศศิพัชร จำปา
3. อาจารย์ ดร. สุธิดา สองสีดา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชชา บัวแย้ม
5. อาจารย์ ดร. วาสนา โล่ห์สุวรรณ

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยในวรรคสอง อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เหตุที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่นั้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองสู่ประชาชนมากขึ้น จึงได้พิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่เดิม และได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล”

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562) ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม(มาตรา 66) โดยมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ (มาตรา 67)

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น และสมควร

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 68)

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

ตามเอกสารของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ที่ มท 0809.3/ว380 ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการ กำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2558 ในมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการกำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องมีการสำรวจหรือประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่นๆ

เนื่องจากการประเมินในมิติที่ 2 เป็นมิติที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นการสำรวจครั้งนี้จึงใช้หลักคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการตามรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman โดยปรับให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ดังนั้นจึงมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เห็นความสำคัญของการพัฒนา และความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จึงได้ร่วมมือกับ ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในงานบริการดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งครอบคลุมรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

## ขอบเขตการประเมิน

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในแต่ละงานบริการ

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้มีเนื้อหาครอบคลุมในงานบริการดังต่อไปนี้ ได้แก่

- 2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.4 งานด้านสาธารณสุข

### 3. ขอบเขตด้านประชากร และตัวอย่าง

ประชากรในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม คือ ประชาชนที่รับบริการ ในงานดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข อย่างน้อย 1 ครั้ง ใน 1 ปีที่ผ่านมา

### 4 ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ครั้งนี้ คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละงานบริการ ในด้านต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผู้ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในงานบริการดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในงานบริการดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานบริการครอบคลุมใน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการขอรับบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อทางโทรศัพท์ เดินทางมาติดต่อเอง มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ เช่น มีรถสาธารณะผ่าน มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น

2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน การไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน

สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีสื่อแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับงานที่ ประเมิน เช่น รถกระจายข่าว จดหมาย สื่อบุคคล เป็นต้น

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เป็นองค์กรในการบริหารจัดการพัฒนาตำบล และเป็นไปตามนโยบาย กระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการบริหารกิจการของตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เพื่อให้มี ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

5. งานด้านรายได้หรือภาษี หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ ภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้มี ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

6. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ ขึ้น ทะเบียนผู้สูงอายุ/กลุ่มสตรี/ผู้ป่วยเอดส์/คนพิการ/เด็กแรกเกิด/ทำบัตรคนพิการ/สงเคราะห์ศพ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

7. งานด้านสาธารณสุข หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ ฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย เพื่อให้มี ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม ทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุง คุณภาพงานบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและ ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงนำเสนอข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
2. การประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service)
4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

##### ประวัติความเป็นมา

ศาลายาอยู่ในอำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เป็นย่านที่มีเรื่องราวประวัติศาสตร์ยาวนาน โดยมีตำนานเล่าขานว่า ย่านศาลายาเกิดขึ้นในยุคชุดคลองมหาสวัสดิ์ สมัยรัชกาลที่ 4 และมีการสร้างศาลา บ้านทีกตำรายาไว้จนชาวบ้านเรียกศาลาแห่งนี้ “ศาลายา” จนกลายเป็นชื่อที่เรียกขานต่อเนื่องกันมา พร้อมกับ การที่ชุมชนอยู่อาศัยขยายตัวต่อเนื่อง จนในยุคที่มีการแบ่งเขตการปกครองชุมชนอยู่อาศัยย่านนี้จึงได้รับการ ยกกระต๊อบให้เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอฟุทธมณฑล

ในยุคก่อนปี พ.ศ. 2500 ซึ่งเป็นช่วงที่ฝั่งกรุงเทพฯ เริ่มพัฒนาเมืองในแบบเมืองสมัยใหม่ แต่ ย่านศาลายายังคงเป็นพื้นที่ปริมณฑลที่มีความเป็นสวนและเป็นชุมชนอยู่อาศัยขนาดเล็ก จนเริ่มมีสถานที่ สำคัญเกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น พุทธมณฑล สถานที่สำคัญทางพุทธศาสนา เริ่มก่อสร้างในปี พ.ศ. 2500 แต่มีการ ชะลอการก่อสร้างและกลับมาสร้างอีกครั้งจนเสร็จในปี พ.ศ. 2525 ซึ่งเป็นสถานที่ดึงดูดให้ผู้ที่มีศรัทธาจำนวนมากได้มาเยือนพื้นที่แห่งนี้และทำให้รู้จักย่านศาลายาอย่างกว้างขวาง

#### 1.1 ด้านกายภาพ

##### 1.1.1) ที่ตั้งของตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 โดยประกาศ กระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่เลขที่ 85 หมู่ที่ 3 ตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 เป็นอาคารที่ทำการ 2 ชั้น มีรั้วล้อมรอบ



การคมนาคมสะดวก ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอพุทธมณฑล ประมาณ 3 กิโลเมตร ติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้

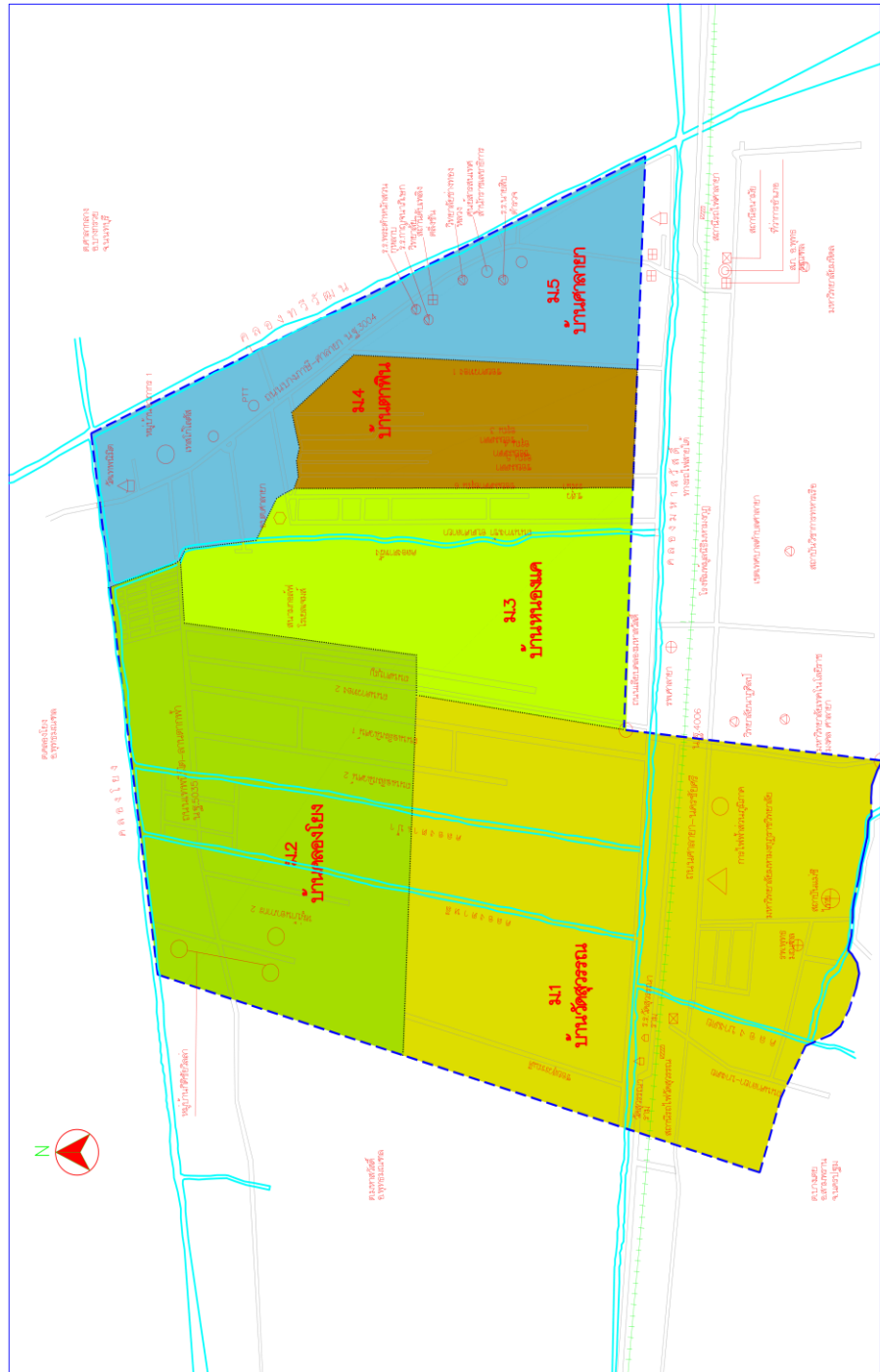
- ทิศเหนือ	ติดเขตตำบลคลองโยง	อำเภอพุทธมณฑล	จังหวัดนครปฐม
- ทิศตะวันออก	ติดเขตตำบลศาลากลาง และตำบลบ้านใหม่	อำเภอบางกรวย	จังหวัดนนทบุรี
- ทิศใต้	ติดเขตตำบลบางเตย	อำเภอสสามพราน	จังหวัดนครปฐม
- ทิศตะวันตก	ติดเขตตำบลมหาสวัสดิ์	อำเภอพุทธมณฑล	จังหวัดนครปฐม

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีเขตรับผิดชอบเนื้อที่ประมาณ 18.73 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,706.25 ไร่

**สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา** ตั้งอยู่เลขที่ 85 หมู่ที่ 3 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

- โทรศัพท์            02 – 4313434, 034 - 246682
- โทรศัพท์มือถือ    098 – 2472334

**แผนที่ผังขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา**



**1.1.2) ลักษณะภูมิประเทศ**

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเรียบ ไม่มีภูเขา ไม่มีป่าไม้ อากาศร้อนชื้น มีคลองธรรมชาติและคลองข่อยที่ขุดขึ้นเพื่อการเกษตร พื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูกและการทำเกษตรกรรม

### 1.1.3) ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศโดยทั่วไปอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม จากสถิติของสถานีอุตุนิยมวิทยานครปฐม บริเวณพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีฝนฟ้าคะนองร้อยละ 20 ของพื้นที่ อุณหภูมิต่ำสุด 26 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุด 36 องศาเซลเซียส ลมตะวันตกเฉียงใต้ ความเร็ว 10 - 20 กม./ชม. ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 76 ในช่วงของฤดูฝนการสะสมของฝุ่นละออง/หมอกควันมีน้อย

#### . (1) อุณหภูมิเฉลี่ย

- อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย = 33.7 องศาเซลเซียส สูงที่สุด 40.5 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2562

- อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย = 23.5 องศาเซลเซียส ต่ำที่สุด 11.7 องศาเซลเซียส เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2564

#### (2) ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย (ปี 2564 - 2566)

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน ม.ค. - เม.ย. = 139.1 มิลลิเมตร

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน พ.ค. - ส.ค. = 543.3 มิลลิเมตร

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน ก.ย. - ธ.ค. = 648.6 มิลลิเมตร

#### (3) ปริมาณน้ำฝนระหว่างปี (ปี 2564 - 2566)

- ปริมาณน้ำฝนสูงสุด พ.ศ. 2565 = 1,326.7 มิลลิเมตร จำนวนวันที่ฝนตก 121 วัน

- ปริมาณน้ำฝนต่ำสุด พ.ศ. 2564 = 694.1 มิลลิเมตร จำนวนวันที่ฝนตก 87 วัน

#### (4) ทิศทางลมในแต่ละฤดูสามารถแบ่งได้เป็น 3 ฤดู คือ

- ฤดูหนาว = ลมทิศตะวันออกเฉียงเหนือ

- ฤดูร้อน = ลมทิศใต้ - ทิศตะวันออกเฉียงใต้

- ฤดูฝน = ลมทิศตะวันตกเฉียงใต้

ที่มา : สถานีอุตุนิยมวิทยานครปฐม ณ 14 กุมภาพันธ์ 2567

#### (5) ลักษณะของดิน

- ชื่อชุดดิน บางเขน (Bn)
- กลุ่มชุดดินที่ 3
- สภาพพื้นที่เป็นที่ราบเรียบ มีความลาดชัน 0 - 1%
- ภูมิสัณฐาน ที่ราบน้ำทะเลเคยขึ้นถึง
- วัตถุประสงค์กำเนิดดิน ตะกอนน้ำผสมกับตะกอนทะเล พัฒนาในสภาพน้ำกร่อย
- การระบายน้ำ เลว
- การซึมผ่านได้ของน้ำ ช้า      การไหลบ่าของน้ำบนผิวดิน      ช้า

**- ความอุดมสมบูรณ์**

กลาง

เป็นดินลึก ดินบนเป็นดินเหนียว สีดำ เทาเข้ม มีจุดประสีน้ำตาลปนเหลือง ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกลาง (pH 5.5 – 7.0) ดินล่างตอนบน เป็นดินเหนียวสีเทาถึงสีเทาปนน้ำตาลอ่อนจุดประสีน้ำตาลแก่ ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดมากถึงเป็นกรดเล็กน้อย (pH 5.0 – 6.5) ดินล่างเป็นดินเหนียวหรือดินเหนียวปนทรายแป้ง มีสีน้ำตาลปนเทาหรือสีเทามีจุดประสีเหลืองปนน้ำตาลและสีแดง ปฏิกริยาดินเป็นกรดเล็กน้อยถึงเป็นด่างปานกลาง (pH 6.5 – 8.0) จะพบรอยอุ้มน้ำและผลึกยิปซัม

ที่มา : สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัดนครปฐม

**1.2. ด้านการปกครอง****1.2.1) เขตการปกครอง**

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ประกอบด้วยหมู่บ้าน 5 หมู่บ้าน ซึ่งหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา หมู่ที่ 1 – 5 ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านวัดสุวรรณ	
หมู่ที่ 2	บ้านคลองโยง	
หมู่ที่ 3	บ้านหนองแค	(มีบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลายา)
หมู่ที่ 4	บ้านตาพิน	(มีบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลายา)
หมู่ที่ 5	บ้านศาลวัน	(มีบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลายา)

**การเลือกตั้ง**

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมและสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	8,469	คน
- มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	5,024	คน
- คิดเป็นร้อยละ	59.32	

### 1.3 ประชากร

#### (1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี)

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร											
		พ.ศ. 2564			พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566			พ.ศ. 2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านวัดสุวรรณ	1,332	1,670	3,002	1,424	1,756	3,180	1,497	1,847	3,344	1,508	1,858	3,366
2	บ้านคลองโยง	1,422	1,607	3,029	1,454	1,652	3,106	1,475	1,679	3,154	1,479	1,688	3,167
3	บ้านหนองแค	311	346	657	307	335	642	322	360	682	320	360	680
4	บ้านตาพิน	243	241	484	269	277	546	301	309	610	303	310	613
5	บ้านศาลวัน	1,814	2,220	4,034	1,825	2,261	4,036	1,857	2,312	4,169	1,863	2,311	4,174
รวม		5,122	6,084	11,206	5,279	6,281	11,560	5,452	6,507	11,959	5,473	6,527	12,000

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน			
		พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566
1	บ้านวัดสุวรรณ	2,345	2,381	2,453	2,455
2	บ้านคลองโยง	1,331	1,347	1,358	1,358
3	บ้านหนองแค	636	648	675	676
4	บ้านตาพิน	321	328	336	336
5	บ้านศาลวัน	2,633	2,636	2,652	2,652
รวม		7,266	7,340	7,474	7,474

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	ประชากรเพิ่มขึ้น/ลดลง (คน)	เพิ่มขึ้น/ลดลง (%)	ครัวเรือนเพิ่มขึ้น/ลดลง (ครัวเรือน)	เพิ่มขึ้น/ลดลง (%)
พ.ศ. 2563	5,122	6,084	11,206	7,266	+503	+4.70	+204	+2.89
พ.ศ. 2564	5,279	6,281	11,560	7,340	+354	+3.16	+74	+1.02
พ.ศ. 2565	5,452	6,507	11,959	7,474	+399	+3.45	+134	+1.83
พ.ศ. 2566	5,473	6,527	12,000	7,477	+41	+0.34	+3	+0.04

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอพุทธมณฑล ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2567

## 1.4 สภาพทางสังคม

## (1.4.1) การศึกษา

สถานศึกษา	หัวหน้าศูนย์/ผู้อำนวยการ/ อธิการบดี	บุคลากรทางการ ศึกษา	จำนวนนักเรียน	พื้นที่ตั้ง (หมู่ที่)
<b>การศึกษาปฐมวัย 4 แห่ง ได้แก่</b>				
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา (บ้านวัดสุวรรณ)	นางสาวเกศินี เกิดทรัพย์	ครู 1 คน ผู้ดูแลเด็ก 3 คน	25 คน	หมู่ที่ 1
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา (บ้านศาลายา)	นางสาวเสาวลักษณ์ เฮเกอลุนด์	ผู้ดูแลเด็ก 3 คน	41 คน	หมู่ที่ 5
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหมู่บ้านมหามงคล 2	นางอัญชญา แสงกิจ	3 คน	10 คน	หมู่ที่ 5
4. โรงเรียนอนุบาลเอื้อเพชร	นางสาวชลลดา ภิรมย์เปรม	41 คน	285 คน	หมู่ที่ 3
<b>โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง ได้แก่</b>				
1. โรงเรียนวัดสุวรรณาราม	นางสาวภัทริยา คชหิรัญ	- ครู 12 คน	190 คน	หมู่ที่ 1
2. โรงเรียนพระตำหนักสวนกุหลาบมหามงคล	นางจำเริญ สีมารัตน์	- 108 คน	1,787 คน	หมู่ที่ 5
<b>โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่</b>				
1. โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัยนครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม)	ว่าที่ร้อยตรีพิษณุพล แดงอ่อน	- 185 คน	2,477 คน	หมู่ที่ 5
<b>ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง ได้แก่</b>				
1. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกาญจนาภิเษก (วิทยาลัยในวัง)	นางพัสดรณ์สิริ สุขเสงี่ยม	- 17 คน	381 คน	หมู่ที่ 5
<b>วิทยาลัย 1 แห่ง ได้แก่</b>				
1. กาญจนาภิเษกวิทยาลัยช่างทองหลวง	นายพรอนันต์ ภัคดิบุญ	- 64 คน	642 คน	หมู่ที่ 5
<b>มหาวิทยาลัย 1 แห่ง ได้แก่</b>				
1. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	พระเทพวัชรเมธี, ผศ.ดร	- 250 รูป/คน	1,072 รูป/ คน	หมู่ที่ 1

**(1.4.2) สาธารณสุข**

- 1) โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง
  - โรงพยาบาลพุทธมณฑล สังกัด กระทรวงสาธารณสุขจำนวนเตียงคนไข้ 30 เตียง
- 2) ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดสุวรรณ
- 3) คลินิกเอกชน
  - คลินิกรักษาโรคทั่วไป จำนวน - แห่ง
  - คลินิกทันตกรรม จำนวน 2 แห่ง
  - คลินิกรักษาสัตว์ จำนวน 1 แห่ง
- 4) ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 5 แห่ง
- 5) ศูนย์บริการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่งในเขตพื้นที่
  - แพทย์ จำนวน 10 คน
  - ทันตแพทย์ จำนวน 6 คน
  - พยาบาล จำนวน 47 คน
  - เภสัชกร จำนวน 7 คน
  - เจ้าพนักงานส่งเสริมสุขภาพ จำนวน - คน
  - เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน จำนวน 2 คน
  - พนักงานอนามัย จำนวน - คน
  - นักวิชาการสุขาภิบาล จำนวน - คน
  - อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 96 คน
- 6) ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย)
  - โรงพยาบาลพุทธมณฑลร่วมกับมูลนิธิ จำนวน 790 ครั้ง

**(1.4.3) อาชญากรรม**

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีคดีอาชญากรรมเกิดขึ้นน้อย ส่วนใหญ่เป็นคดีลักทรัพย์ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นสาธารณะเพื่อเป็นการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

## รายละเอียดการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

วัน/เดือน/ปี ที่ติดตั้ง	สถานที่ติดตั้ง	จำนวน
16 กรกฎาคม 2558	พื้นที่ หมู่ที่ 5	10 ตัว
25 ธันวาคม 2558	พื้นที่ หมู่ที่ 3	7 ตัว
25 ธันวาคม 2558	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านศาลายา	4 ตัว
15 กันยายน 2560	องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	8 ตัว
9 มกราคม 2561	หมู่บ้านกิตติชัย 6	1 ตัว
9 มกราคม 2561	หมู่บ้านกิตติชัย หมู่ที่ 2	2 ตัว
9 มกราคม 2561	สะพานคลองตาหลี หมู่ที่ 2	2 ตัว
9 มกราคม 2561	ปากซอยดาวทอง 2	2 ตัว
9 มกราคม 2561	ถนนดาวทอง หมู่ที่ 2	1 ตัว
9 มกราคม 2561	วัดเทพนิมิต หมู่ที่ 5 (ปากทางเข้าวัด)	2 ตัว
9 มกราคม 2561	หน้าโลตัสเอ็กเพรส	2 ตัว
9 มกราคม 2561	ปั๊ม ป.ต.ท. หมู่ที่ 5	2 ตัว
9 มกราคม 2561	ซอยเมตตารุณ หมู่ที่ 4 (แยกหอสัม)	2 ตัว
9 มกราคม 2561	หน้าร้านมอเตอร์ไซด์ศรีสามพราน	1 ตัว
9 มกราคม 2561	หน้าร้านศรีสามพราน	1 ตัว
9 มกราคม 2561	ฝั่งตรงข้ามโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม	2 ตัว
9 มกราคม 2561	หน้าเทศบาล	2 ตัว
9 มกราคม 2561	หน้าบ้านรองนายกศิริพร	1 ตัว
9 มกราคม 2561	หน้าบ้านนายอำเภอ	2 ตัว
9 มกราคม 2561	ท้ายซอยดาวทอง 2	2 ตัว
9 มกราคม 2561	ทางเข้าโรงพยาบาลพุทธมณฑล หมู่ที่ 1	3 ตัว
9 มกราคม 2561	ตรงข้ามปากซอย หมู่ที่ 1	3 ตัว
9 มกราคม 2561	ซอยบางเตย หมู่ที่ 1	3 ตัว
9 มกราคม 2561	ตรงข้ามโรงงานคาสเดย์	2 ตัว
9 มกราคม 2561	หน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวัดสุวรรณ	1 ตัว
9 มกราคม 2561	หน้าโรงเรียนวัดสุวรรณาราม	1 ตัว
9 มกราคม 2561	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวัดสุวรรณ	1 ตัว
9 มกราคม 2561	โรงเรียนวัดสุวรรณาราม	1 ตัว
9 มกราคม 2561	ทางเข้าบ้านป่าแจ้ว หมู่ที่ 1	1 ตัว
<b>รวม 29 จุด จำนวนกล้องทั้งหมด</b>		<b>72 ตัว</b>



**(1.4.4) ยาเสพติด**

ปัญหาเสพติดในพื้นที่ท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จากการประสานงานร่วมกับสถานีตำรวจภูธรพุทธมณฑล พบว่า ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายามีการแพร่ระบาดของยาเสพติดน้อย โดยส่วนมากเป็นการจับกุมในข้อหาเสพยาเสพติดให้โทษประเภท 1 (เมทแอมเฟตามีน) โดยผิดกฎหมาย แต่ยังไม่มีการรายใหญ่ในพื้นที่

\*\*\*ที่มา : สถานีตำรวจภูธรพุทธมณฑล (ข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 - 2563)

**(1.4.5) การสังคมสงเคราะห์** องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีรายละเอียดดังนี้

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับเบี้ยยังชีพ (คน)
<b>เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</b>	<b>1,612</b>
ประกอบด้วย - ช่วงอายุ 60 – 69 ปี	958
- ช่วงอายุ 70 – 79 ปี	425
- ช่วงอายุ 80 – 89 ปี	198
- ช่วงอายุ 90 ปีขึ้นไป	31
<b>228เบี้ยยังชีพผู้พิการ</b>	<b>228</b>
<b>เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์</b>	<b>7</b>

ที่มา : ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาชุมชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ข้อมูล ณ กุมภาพันธ์ 2567

- 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) ประสานการทำบัตรประจำตัวผู้พิการ
- 4) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

**1.5. ระบบบริการด้านพื้นฐาน**

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

**1.5.1) เส้นทางคมนาคม**

การคมนาคมติดต่อกับพื้นที่อื่นภายนอกเขตพื้นที่รับผิดชอบและระหว่างหมู่บ้านชุมชนใกล้เคียงสามารถเดินทางได้โดยการคมนาคมทางบก เช่น ขนส่งสาธารณะ รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน มีทั้งถนนลูกรัง ถนนลาดยางแอสฟัลต์ติกคอนกรีต และถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ดังนี้

**(1) ถนนสายหลัก 3 เส้นทาง อยู่ในความรับผิดชอบของทางหลวงชนบทจังหวัดนครปฐม**

- นฐ. 3004 ศาลายา – นครชัยศรี ระยะทางในเขตรับผิดชอบ 1,877 เมตร
- นฐ. 4006 ศาลายา – บางภาษี ระยะทางในเขตรับผิดชอบ 3,388 เมตร
- นฐ. 5035 เทพนิมิต – ลานตากฟ้า ระยะทางในเขตรับผิดชอบ 2,870 เมตร

**(2) ถนนที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ประกอบด้วย****หมู่ที่ 1 จำนวน 14 เส้นทาง**

- ถนนศาลายา – บางเตย	ระยะทาง	700 เมตร
- ถนนทางเข้าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดสุวรรณ	ระยะทาง	125 เมตร
- ถนนเลียบริมทางรถไฟ	ระยะทาง	2,130 เมตร
- ถนนเลียบริมคลองตากอง	ระยะทาง	929 เมตร
- ถนนทางเข้าโรงพยาบาลพุทธมณฑล	ระยะทาง	915 เมตร
- ถนนซอยห่อถ้ง รพช.	ระยะทาง	576 เมตร
- ถนนนุกุลอุทิศ	ระยะทาง	320 เมตร
- ถนนซอยนุกุลอุทิศ 1	ระยะทาง	310 เมตร
- ถนนซอยนุกุลอุทิศ 2	ระยะทาง	340 เมตร
- ถนนซอยนุกุลอุทิศ 3	ระยะทาง	365 เมตร
- ถนนซอยสำนักสงฆ์	ระยะทาง	440 เมตร
- ถนนซอยสุวรรณดี	ระยะทาง	1,250 เมตร
- ถนนเลียบริมคลองตาหลิ	ระยะทาง	1,670 เมตร
- ถนนซอยปุ่ทรัพย์ย่าอยู่	ระยะทาง	1,150 เมตร

**หมู่ที่ 2 จำนวน 7 เส้นทาง**

- ถนนซอยนายยันต์	ระยะทาง	600 เมตร
- ถนนซอยเลียบริมคลองมหาสวัสดิ์	ระยะทาง	1,210 เมตร
- ถนนซอยเข้าวัดสิริวิมลนาราม	ระยะทาง	400 เมตร
- ถนนซอยเฉลิมนิเวศน์ 2	ระยะทาง	1,500 เมตร
- ถนนซอยเฉลิมนิเวศน์ 1	ระยะทาง	2,650 เมตร
- ถนนซอยดาวทอง 2	ระยะทาง	2,400 เมตร
- ถนนซอยลุงบุญ	ระยะทาง	1,234 เมตร

**หมู่ที่ 3 จำนวน 26 เส้นทาง**

- ถนนซอยสุวรรณา	ระยะทาง	1,250 เมตร
- ถนนหน้าที่ทำการ อบต.ศาลายา	ระยะทาง	2,420 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 1	ระยะทาง	145 เมตร

- ถนนซอย อบต.ศาลายา 2	ระยะทาง	60 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 3	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 4	ระยะทาง	60 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 5	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 6	ระยะทาง	60 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 7	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 8	ระยะทาง	60 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 9	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 10	ระยะทาง	55 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 11	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 12	ระยะทาง	55 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 13	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 15	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 17	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 19	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 20	ระยะทาง	55 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 21	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 22	ระยะทาง	55 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 23	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 24	ระยะทาง	55 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 25	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 27	ระยะทาง	145 เมตร
- ถนนซอย อบต.ศาลายา 29	ระยะทาง	145 เมตร

**หมู่ที่ 4** จำนวน 7 เส้นทาง

- ถนนเมตตารุณ	ระยะทาง	300 เมตร
- ถนนซอยเมตตารุณ 1	ระยะทาง	1,500 เมตร
- ถนนซอยเมตตารุณ 2	ระยะทาง	1,200 เมตร
- ถนนซอยเมตตารุณ 3	ระยะทาง	1,600 เมตร
- ถนนซอยเมตตารุณ 4	ระยะทาง	424 เมตร
- ถนนซอยเมตตารุณ 5	ระยะทาง	490 เมตร
- ถนนซอยเมตตารุณ 6	ระยะทาง	1,840 เมตร

**หมู่ที่ 5** จำนวน 5 เส้นทาง

- ถนนซอยอาภา	ระยะทาง	403 เมตร
- ถนนซอยเทพนิมิต	ระยะทาง	412 เมตร
- ถนนซอยภารดี	ระยะทาง	320 เมตร
- ถนนซอยดาวทอง 1	ระยะทาง	1,570 เมตร
- ถนนซอยसानฝัน	ระยะทาง	130 เมตร

\*\*\*ที่มา : กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

**1.5.2) การไฟฟ้า****หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทธมณฑล**

- มีครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า จำนวน 3,889 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 15 ของอำเภอพุทธมณฑล

- ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 28 จุด

\*\*\*ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทธมณฑล

**หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา**

- ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 7 จุด ครอบคลุมถนน 7 สาย

\*\*\*ที่มา : กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

**1.5.3) การประปา**

- ใช้บริการน้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคสาขาอ้อมน้อย

- ใช้บริการน้ำประปาบาดาลขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จำนวน 806 ราย

(ข้อมูล ณ มกราคม 2566) ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1	บ้านวัดสุวรรณ	จำนวน	172	ราย
หมู่ที่ 2	บ้านคลองโยง	จำนวน	240	ราย
หมู่ที่ 3	บ้านหนองแค	จำนวน	135	ราย
หมู่ที่ 4	บ้านตาพิน	จำนวน	60	ราย
หมู่ที่ 5	บ้านศาลวัน	จำนวน	199	ราย

- ปริมาณการผลิตน้ำประปาบาดาล 697.82 ลูกบาศก์เมตร/วัน (ข้อมูล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

\*\*\*ที่มา : กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

## แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ลำดับ	สถานที่	เจ้าของที่ดิน	หมู่ที่	ตำบล	อำเภอ	หน่วยราชการ ก่อสร้าง
1	บ้านวัดสุวรรณ (30ม <sup>3</sup> )	มอบเป็นที่สาธารณะ	1	ศาลายา	พุทธมณฑล	อบต.ศาลายา
2	บ้านวัดสุวรรณ (27ม <sup>3</sup> )	มอบเป็นที่สาธารณะ	1	ศาลายา	พุทธมณฑล	รพช.จ.นครปฐม
3	บ้านคลองโยง (30ม <sup>3</sup> )	มอบเป็นที่สาธารณะ	2	ศาลายา	พุทธมณฑล	คพจ.
4	บ้านหนองแค	มอบเป็นที่สาธารณะ	3	ศาลายา	พุทธมณฑล	อบต.ศาลายา
5	บ้านลุงพริ้ง(ข้างหมู่บ้านมหามงคล2)	มอบเป็นที่สาธารณะ	5	ศาลายา	พุทธมณฑล	อบต.ศาลายา
6	บ้านสาละวัน (30ม <sup>3</sup> )	อบต.ศาลายา	5	ศาลายา	พุทธมณฑล	อำเภอพุทธมณฑล

\*\*\*ที่มา : กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

## 1.5.4) โทรศัพท์

(1) ประชาชนเข้าถึงการบริการโทรคมนาคมและเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดโดยผู้ให้บริการ ได้แก่ AIS DTAC และ TRUE

(2) มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่ภายใต้การให้บริการของ บริษัท TOT และ 3BB

(3) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี จำนวน 1 แห่ง

## 1.5.5) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

(1) ใช้บริการไปรษณีย์พุทธมณฑล จำนวน 1 แห่ง

(2) ขนส่งเอกชน จำนวน 2 แห่ง

## 1.6. ระบบเศรษฐกิจ

## 1.6.1) การเกษตร

ในพื้นที่ตำบลศาลายามีความอุดมสมบูรณ์ประชาชนในพื้นที่มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมที่หลากหลาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชนิดพืช	พื้นที่เพาะปลูก (ไร่)
ส้มโอ	68.75
กล้วย	25.00
มะนาว	13.25
ข้าว	2,437.00
อื่น ๆ (ไม้ดอก)	23.00
รวม	2,567.00

## กลุ่มวิสาหกิจชุมชนทางการเกษตร ประกอบด้วย

ที่	รหัสทะเบียน	ชื่อวิสาหกิจชุมชน	ที่ตั้ง	วัน/เดือน/ปี ที่ อนุมัติ	ประธาน
1	2-73-07-01/1-0004	วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวเชิงเกษตรร่องเรือชมสวนเลียบบคลองมหาสวัสดิ์	16/3 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 081-4959091	29 กันยายน 2549	นายมนูญ นราสดีใส
2	2-73-07-01/1-0005	วิสาหกิจชุมชนแปรรูปผลไม้ตำบลศาลายา	97 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 089-0571432	21 พฤศจิกายน 2549	นางสาวจงดี เศรษฐอำนาจ
3	2-73-07-01/1-0020	วิสาหกิจชุมชนอภิชัยเบญจรงค์มงคลศิลป์	359/541 หมู่ที่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	8 มกราคม 2557	นายอภิชัย สินธุ์พลู
4	2-73-07-01/1-0024	วิสาหกิจชุมชนวิสาหกิจชุมชนประชิด (บัวสี)	129/4 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 089-5487012	7 มกราคม 2559	นางประชิด บัวสี
5	2-73-07-01/1-0026	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปสมุนไพรศาลายา	140/1 หมู่ที่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 086-7918131	22 กุมภาพันธ์ 2562	นางวันเพ็ญ จรัสสัมฤทธิ์
6	2-73-07-01/1-0027	วิสาหกิจชุมชนสมุนไพรและนวัตกรรม - เทคโนโลยี	186/189 หมู่ที่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 02-4313722	12 กันยายน 2562	นางลลิตา สิริพัชรนันท์
7	2-73-07-01/1-0028	วิสาหกิจชุมชนปลูกพืชผักและสมุนไพรศาลายา	111/1 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 081-4480824	8 เมษายน 2564	นางประคอง ศรีแก่นแก้ว

ที่	รหัสทะเบียน	ชื่อวิสาหกิจชุมชน	ที่ตั้ง	วัน/เดือน/ปี ที่ อนุมัติ	ประธาน
8	2-73-07-01/1-0029	วิสาหกิจชุมชนรวมใจไผ่สีทองคลองมหาสวัสดิ์	120/5 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 081-1915402	16 เมษายน 2564	นายณรงค์ ประสม
9	2-73-07-01/1-0030	วิสาหกิจชุมชนปลูกพืชผักและสมุนไพรปลอดสารตำบลศาลายา	145 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 081-2062525	6 พฤษภาคม 2564	นายประเสริฐ อิ่มเอิบรัตน์
10	2-73-07-01/1-0031	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปลูกพืชสมุนไพรและการเกษตรแปรรูปอาหารเมืองศาลายา	144 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 086-5166465	6 พฤษภาคม 2564	นายรัฐพล กรธีระธาดา
11	2-73-07-01/1-0032	วิสาหกิจชุมชนกลุ่มศาลายาสมุนไพรบวงจร	299 หมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 081-2990808	27 กรกฎาคม 2564	นายจักรพงษ์ ทิมมณี
12	2-73-07-01/1-0033	วิสาหกิจชุมชนหงษ์ฟ้า	5/6 หมู่ที่ 2 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 089-7724629	1 มกราคม 2564	นางศลิษาณัฏฐนพร นาคจ้อย
13	2-73-07-03/1-0032	วิสาหกิจชุมชนแปรรูปผลผลิต อ.พุทธมณฑล	15/21 หมู่ที่ 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	30 สิงหาคม 2565	นางยุพา ทองสัมฤทธิ์

ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอพุทธมณฑล ข้อมูล ณ วันที่ 8 มีนาคม 2567

- 2) การประมง ในเขตพื้นที่ตำบลศาลายาไม่มีการทำประมง
- 3) การปศุสัตว์ ในเขตพื้นที่ตำบลศาลายาไม่มีการทำปศุสัตว์
- 4) การบริการ หน่วยงานธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ที่	หน่วยธุรกิจ	จำนวน/แห่ง
1	โรงแรม (เดอะ รอยัลเจมส์ ลอดจ์ 2000)	1
2	สนามกอล์ฟ	1
3	ปั้มน้ำมันและก๊าซ	2
4	โรงงานอุตสาหกรรม (ขนาดเล็ก, กลาง, ใหญ่)	30
5	ร้านซ่อมท่อไอเสีย,ซ่อมรถยนต์หรือเกี่ยวกับการซ่อมรถยนต์ทุกประเภท,จำหน่ายอะไหล่รถยนต์	12
6	ร้านขายของเบ็ดเตล็ด	33
7	ร้านขายอาหาร	39
8	ร้านวัสดุก่อสร้าง, อุปกรณ์ไฟฟ้า, อลูมิเนียมและเหล็ก	19
9	อพาร์ทเมนต์	10

ที่	หน่วยธุรกิจ	จำนวน/แห่ง
10	ห้องแถวให้เช่า, บ้านให้เช่า และอาคารพาณิชย์ให้เช่า	76
11	โกดังให้เช่า	3
12	ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์, อะไหล่รถจักรยานยนต์ และซ่อมจักรยานยนต์	8
13	โกดังเก็บสินค้า	7
14	ร้านรับซื้อ-ขายของเก่า	5
15	ร้านสะดวกซื้อ	8
16	โรงเรียนอนุบาลเอกชนและโรงเรียนสอนพิเศษ	2
17	สถานีไฟฟ้า	2
18	โรงสีข้าว	2
19	โรงแรมรายวัน	1
20	อื่น ๆ	88
<b>รวม</b>		<b>349</b>

ที่มา : กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2567

#### 1.6.5) การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรล่องเรือชมสวนเลียบคลองมหาสวัสดิ์ หมู่ที่ 1 การท่องเที่ยวมุ่งเน้นทางด้านการเรียนรู้วิถีเกษตรกรรมของประชาชนริมคลองมหาสวัสดิ์ โดยเน้นการเรียนรู้ด้านการเกษตรและวิถีการดำรงชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี และเป็นการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดการเรียนรู้ก่อให้เกิดรายได้ต่อชุมชนและตัวเกษตรกร การท่องเที่ยวเชิงเกษตรควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม เป็นการเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่เกษตรกรรม สวนเกษตร เพื่อ



ชื่นชมความสวยงามและผลิตเพลินในสวนเกษตร ได้ความรู้และประสบการณ์บนพื้นฐานความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อม

### 1.6.6) อุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 26 แห่ง ได้แก่

โรงงาน/ประเภทโรงงาน		พื้นที่
1.	โรงงานประกอบชิ้นส่วนโลหะ	หมู่ที่ 1
2.	โรงงานผลิตยา บริษัท โรงงานเภสัชกรรมเกร็ดเตอร์ฟามา จำกัด	หมู่ที่ 1
3.	โรงเก็บของ บริษัท เซสเอ็นเตอร์ไพรส์ (สยาม) จำกัด	หมู่ที่ 1
4.	โรงงานผลิตเทียนไข บริษัท ลีวัฒนาพุทธภัณฑ์ จำกัด	หมู่ที่ 1
5.	โรงงานผลิตตุ๊กตาเซรามิก บริษัท คลาสเดย์ (ประเทศไทย) จำกัด	หมู่ที่ 1
6.	โรงงานผลิตพลาสติก บริษัท วินเนอร์อินเตอร์พลาส	หมู่ที่ 2
7.	โรงงานผลิตของใช้พลาสติก บริษัท สกรีนสยาม จำกัด	หมู่ที่ 2
8.	บมจ.แพชั่น พลาสติก	หมู่ที่ 2
9.	โรงงานผลิตน้ำดื่ม TNN	หมู่ที่ 2
10.	โรงงานผลิตเม็ดสีพลาสติก บริษัท ไฟล์สตาร์คัลเลอร์ จำกัด	หมู่ที่ 3
11.	หจก.ไทยแสดมบี เอ็นจิเนียริง	หมู่ที่ 3
12.	โรงงานทำลูกชิ้น	หมู่ที่ 3
13.	โรงงานผลิตน้ำแข็ง	หมู่ที่ 3
14.	โรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์ บริษัท บดีภัณฑ์ซัพพลาย จำกัด	หมู่ที่ 3
15.	บริษัทแสงชัยอควิปเมนต์	หมู่ที่ 3
16.	บริษัทแสงชัยอควิปเมนต์ (1984)	หมู่ที่ 3
17.	โรงงานผลิตเครื่องทำน้ำเย็นและคอยล์ บจก. แสงชัย พรีซีชั่น	หมู่ที่ 3
18.	โรงงานผลิตชิ้นรูปโลหะและผลิตภัณฑ์เหล็ก บริษัท จิเนียสเอ็นจิเนียริง จำกัด	หมู่ที่ 3
19.	โรงปิ้งพระ	หมู่ที่ 3
20.	โรงงานผลิตกล่องกระดาษ หจก.พงษ์พันธ์เทรดดิ้ง	หมู่ที่ 3
21.	โรงงานผลิตตะขอ	หมู่ที่ 5
22.	โรงงานผลิตพริกป่น	หมู่ที่ 5
23.	โรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง บริษัท สยามภัณฑ์ ศาลายา จำกัด	หมู่ที่ 5
24.	โรงงานนำเข้า-ส่งออกยางรถยนต์ บริษัท อินนิเซียล ไทร์ แอนด์เซสเซอร์ จำกัด	หมู่ที่ 5
25.	โรงงานผลิตบะหมี่	หมู่ที่ 5
26.	โรงงานแผ่นเหล็ก โลหะ อลูมิเนียม	หมู่ที่ 5

\*\*\*ที่มา : กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ข้อมูล ณ วันที่ 8 มีนาคม 2567

## ข้อมูลอุตสาหกรรมด้านอื่น ๆ

1) แบ่งตามประเภทหรือชนิดของโรงงานอุตสาหกรรมที่มีภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา แบ่งออกเป็น 3 จำพวก ดังนี้

โรงงานจำพวกที่	จำนวน โรงงาน (โรงงาน)	เงินทุน (ล้านบาท)	คนงาน (คน)
โรงงานจำพวกที่ 1 (โรงงานประเภท ชนิด และขนาดที่สามารถประกอบกิจการโรงงานได้ทันที)	-	-	-
โรงงานจำพวกที่ 2 (โรงงานประเภท ชนิด และขนาดที่เมื่อประกอบกิจการโรงงานต้องแจ้งให้ผู้อนุญาตทราบก่อน)	3	20.50	92
โรงงานจำพวกที่ 3 (โรงงานประเภท ชนิด และขนาดที่การตั้งจะต้องได้รับใบอนุญาตก่อนที่จะดำเนินการ)	39	1,532.48	1,975
<b>รวม</b>	<b>42</b>	<b>1,552.98</b>	<b>2,067</b>

2) แบ่งตามกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีทั้งหมด 42 โรงงาน ดังนี้

ลำดับ ที่	รหัส	กลุ่มอุตสาหกรรม	จำนวน โรงงาน (โรงงาน)	เงินทุน (ล้านบาท)	คนงาน (คน)
1.	14	ผลิตภัณฑ์พลาสติก	7	157.10	219
2.	10	การพิมพ์ การเย็บเล่ม ทำปกหรือการทำแม่พิมพ์	4	766.93	198
3.	17	ผลิตภัณฑ์โลหะ	4	26.27	74
4.	18	ผลิตเครื่องจักรและเครื่องกล	4	28.40	60
5.	9	ผลิตกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ	3	74.13	65
6.	11	เคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์เคมี	3	177.60	239
7.	1	ผลิตภัณฑ์จากพืช	3	66.80	68
8.	2	อุตสาหกรรมอาหาร	3	17.00	20
9.	5	อุตสาหกรรมเครื่องแต่งกายยกเว้นรองเท้า	2	39.00	312
10.	7	แปรรูปไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้	2	19.00	15

11.	19	ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์	2	68.50	73
12.	20	ผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์รวมทั้งการซ่อมยานพาหนะและอุปกรณ์	2	37.00	17
13.	21	การผลิตอื่น ๆ	1	7.00	6
14.	8	เครื่องเรือนหรือเครื่องตกแต่งในอาคารจากไม้ แก้ว ยาง หรือโลหะอื่น ๆ	1	6.50	21
15.	15	ผลิตภัณฑ์โลหะ	1	61.75	680
<b>รวมทั้งสิ้น</b>			<b>42</b>	<b>1,552.98</b>	<b>2,067</b>

**หมายเหตุ :** ดำเนินการโดยสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นผู้อนุญาต

**ที่มา :** สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครปฐม ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2567

#### 1.6.7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีร้านสะดวกซื้อและห้างสรรพสินค้าขนาดเล็ก ได้แก่ 7-ELEVEN จำนวน 7 แห่ง TESCO Lotus Express จำนวน 1 แห่ง มินิบิ๊กซี จำนวน 1 แห่ง ซีเจเอ็กเพรส 1 แห่ง

การจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อส่งเสริมอาชีพให้ชุมชน ได้แก่

ชื่อกลุ่ม	ผู้จัดตั้ง	สถานที่ตั้ง
ใจหัดถศิลป์	นางสาวปติตตา ชุมพล	บ้านเลขที่ 114/6 หมู่ที่ 1
กลุ่มแม่บ้านแปรรูปผลไม้และอาหาร	นางสาวจงดี เศรษฐอำนาจ	บ้านเลขที่ 97/9 หมู่ที่ 1
กลุ่มสมุนไพรและผักปลอดสาร	นายเก่ง ศรีแก่นแก้ว	บ้านเลขที่ 110/9 หมู่ที่ 1
กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์จากผ้าใยบัว	ไม่แจ้งข้อมูล	บ้านเลขที่ 68/8 หมู่ที่ 1
กลุ่มผลิตภัณฑ์งานปั้นจากวัสดุผสม (มงคลศิลป์)	นางสาวศิริวรรณ แสงสง่า	บ้านเลขที่ 359/541 หมู่ที่ 5
MEMO เสื้อปักมือ	นายสรรเสริญ ทองคง	บ้านเลขที่ 47/556 หมู่ที่ 5
วิสาหกิจชุมชนอภิชัยเบญจรงค์มัลลศิลป์	นายอภิชัย สิ้นธุ์พล	บ้านเลขที่ 359/54 หมู่ที่ 1
กลุ่มแปรรูปสมุนไพรศาลายา	นางวันเพ็ญ จรสัมฤทธิ์	บ้านเลขที่ 140/1 หมู่ที่ 5

**\*\*\*ที่มา :** สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอพุทธมณฑล

#### 1.6.8) แรงงาน

แรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานแฝง ซึ่งเป็นแรงงานต่างด้าว สัญชาติเมียนมา ลาว กัมพูชา ทำงานเกี่ยวกับด้านก่อสร้าง การเกษตร และผู้รับใช้ในบ้าน เนื่องจากพื้นที่ใกล้เคียงมีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่หลายแห่ง ทำให้เกิดการจ้างแรงงานในภาคการให้บริการจำนวนมาก

แรงงานต่างด้าว (สัญชาติ)	จำนวน (คน)
สัญชาติพม่า	628
สัญชาติกัมพูชา	174
สัญชาติลาว	57
รวม	859

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอพุทธมณฑล ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2566

## 1.7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 1.7.1) การนับถือศาสนา

ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

วัด 5 แห่ง ได้แก่

- |                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| - วัดสุวรรณาราม              | พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 1 |
| - วัดป่าสติปัญญานญาณสัมปันโน | พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 1 |
| - สถาบันแม่ชี 1 แห่ง         | พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 1 |
| - วัดสิริวัฒนาราม            | พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 2 |
| - วัดเทพนิมิต                | พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 5 |

### 1.7.2) ประเพณีและงานประจำปี

- งานประเพณีสงกรานต์
- แห่เทียนเข้าพรรษา
- งานประเพณีตักบาตรถ้องน้ำในวันลอยกระทง

### 1.7.3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีภูมิปัญญาดังนี้

1. นายประทุม สวัสดิ์นำ มีภูมิปัญญาด้านการเกษตร
2. นายสมศักดิ์ สุทธิวิริยะกุล มีภูมิปัญญาด้านการรักษาแผนโบราณ
3. นางสาวจงดี เศรษฐอำนาจ มีภูมิปัญญาด้านการแปรรูปอาหาร

- ภาษาถิ่น ได้แก่ ภาษาไทย

### 1.7.4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีการรวมกลุ่มและจัดตั้งกลุ่มเพื่อผลิตสินค้าอุปโภค/บริโภค และของที่ระลึก เพื่อจำหน่ายให้นักท่องเที่ยว เช่น ข้าวตัง ข้าวแต่น้ำแดงโม ผลไม้แปรรูป กล้วยตาก เป็นต้น

## 1.8. ทรัพยากรธรรมชาติ

1.8.1) น้ำ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา พื้นดินอุดมสมบูรณ์เหมาะสมกับการทำการเกษตรมี คู คลอง อยู่ทั่วไป

### แหล่งน้ำธรรมชาติ

(1) คลองชลประทานสายหลัก จำนวน 5 คลอง อยู่ในความรับผิดชอบของกรมชลประทาน ดังนี้

- คลองมหาสวัสดิ์	1,894	เมตร
- คลองทวีวัฒนา	3,427	เมตร
- คลองโยง	3,120	เมตร
- คลองบางเตย	1,100	เมตร
- คลองตาหี	2,883	เมตร

(2) คลองซอย จำนวน 3 คลอง ได้แก่

- คลองตาเปล่ง	2,918	เมตร	(เชื่อมระหว่างคลองมหาสวัสดิ์กับคลองโยง)
- คลองตาพริ้ง	3,236	เมตร	(เชื่อมระหว่างคลองมหาสวัสดิ์กับคลองโยง)
- คลองตาคง	1,406	เมตร	(สาขาย่อยของคลองบางเตย)

\*\*\*ที่มา : กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

- 2) ป่าไม้ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ไม่มีป่าไม้
- 3) ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ไม่มีภูเขา
- 4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สมบูรณ์ตามระบบนิเวศ

## 1.9. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 การปกครองท้องที่มี จำนวน 5 หมู่บ้าน (มีบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลายา) ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 5 คน นายกององค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน การบริหารงานในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาระหว่างท้องถิ่นกับท้องถิ่นไม่มีความขัดแย้งกัน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงาน โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและรองปลัดองค์การบริหารส่วน

ตำบลเป็นหัวหน้าการบริหารภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ ประกอบด้วย

**- ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา**

1. นางสาวทิพวรรณ ขำอาจ ตำแหน่ง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
2. พ.ต.อ. ประชา เนียมสุภาพ ตำแหน่ง รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
3. นายมนูญ นราสดีไส ตำแหน่ง รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
4. นางสาวเกาศัลย์ แก้วยิ่งยงค์ ตำแหน่ง เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

**- ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา**

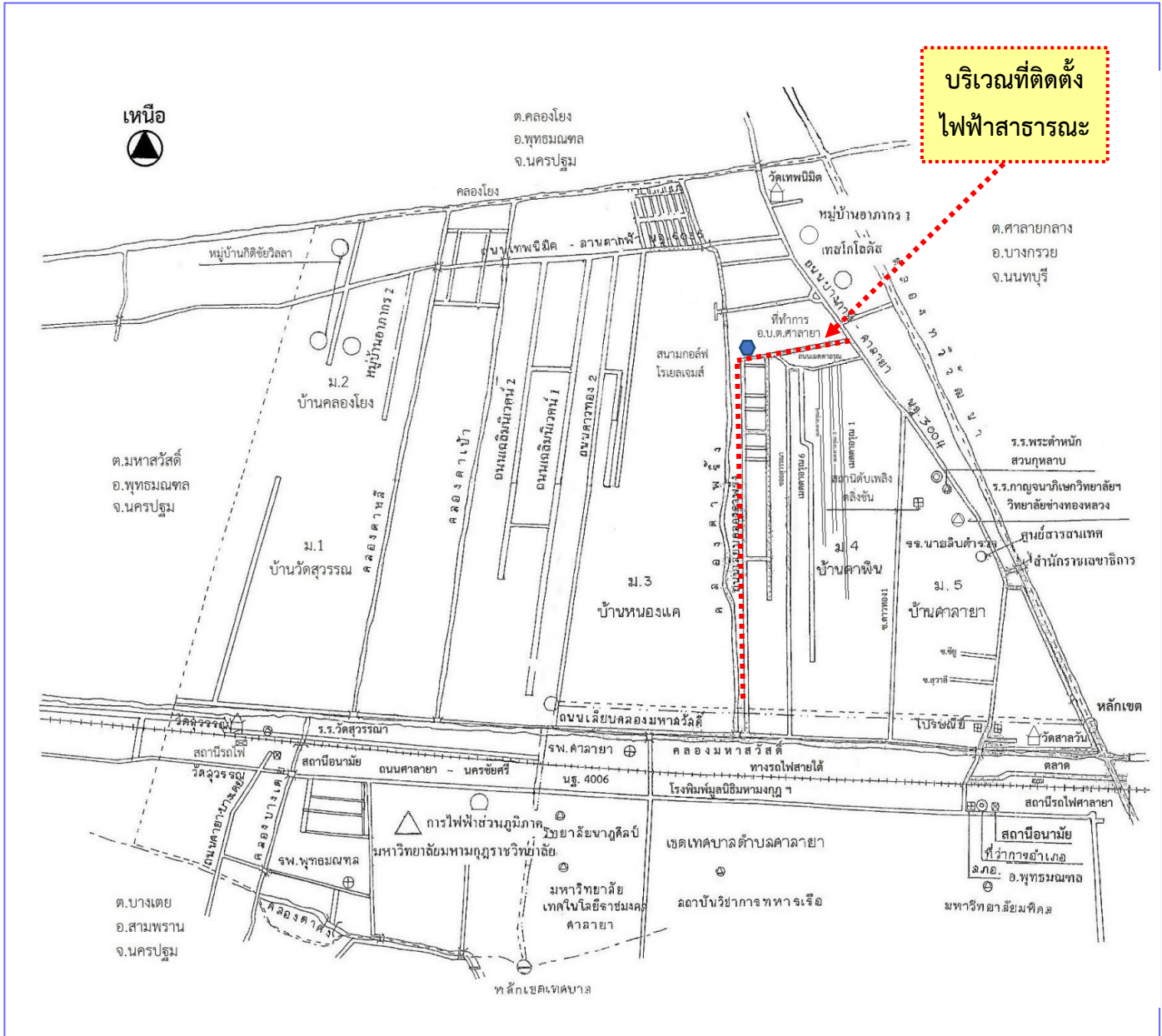
1. นายลอง ตั้งตันวงษ์ ตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา (สมาชิกฯ หมู่ที่ 5)
2. นายบุญยั้ง จันทร์เชื้อแถว ตำแหน่ง รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา (สมาชิกฯ หมู่ที่ 3)
3. นายอดิศักดิ์ ชาวโกมล ตำแหน่ง เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา (สมาชิกฯ หมู่ที่ 5)

**- สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา**

1. นายประจวบ อ่วมสายศรี สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา หมู่ที่ 1
2. นายออด ชื่นแสงจันทร์ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา หมู่ที่ 2
3. นายบุญยั้ง จันทร์เชื้อแถว สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา หมู่ที่ 3
4. นายวิเชียร ศรีนวลมาก สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา หมู่ที่ 4
5. นายลอง ตั้งตันวงษ์ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา หมู่ที่ 5
6. นายอดิศักดิ์ ชาวโกมล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา หมู่ที่ 5

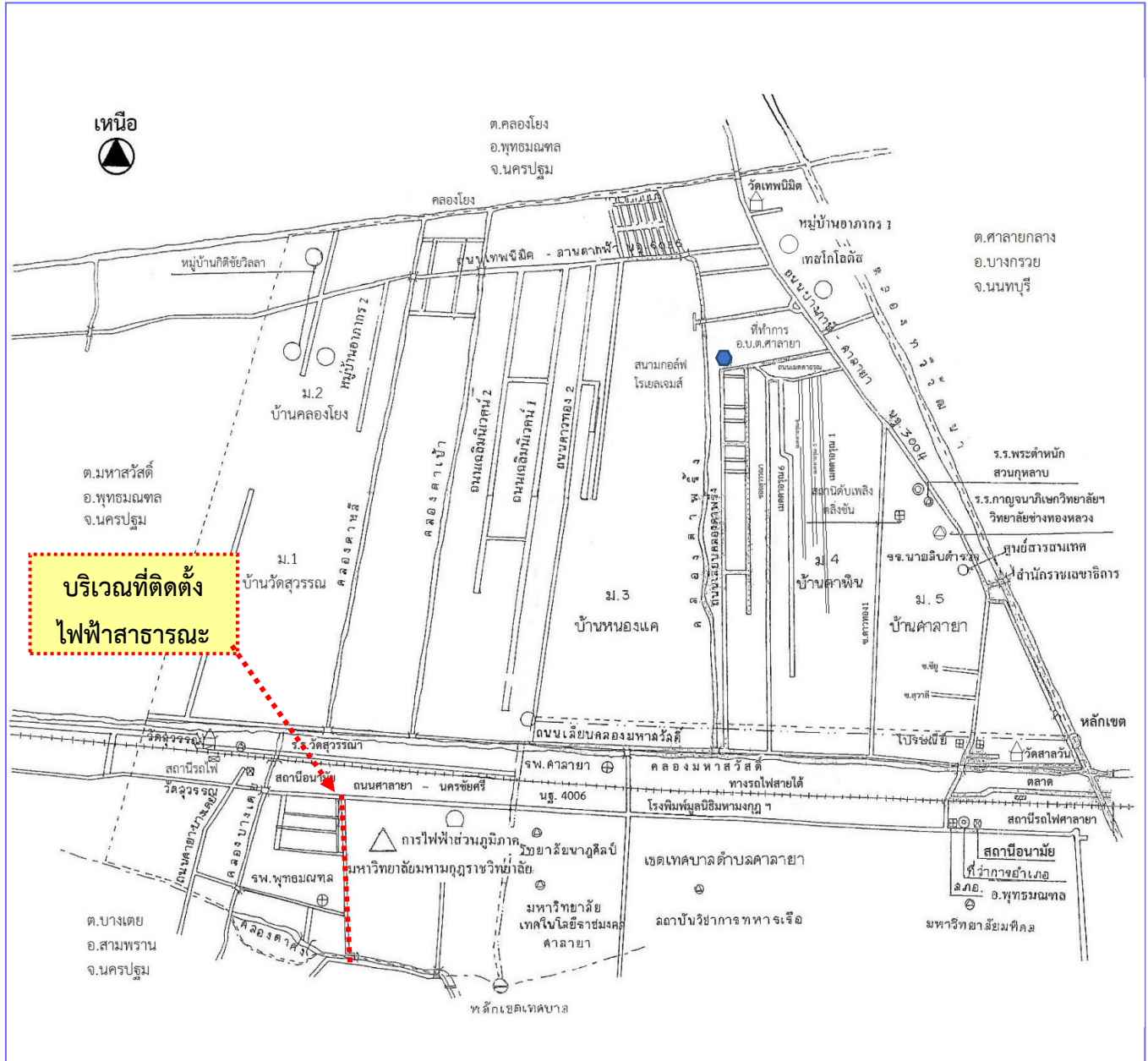
### แผนผังการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง

#### บริเวณถนนทางเข้าองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา



## แผนผังการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง

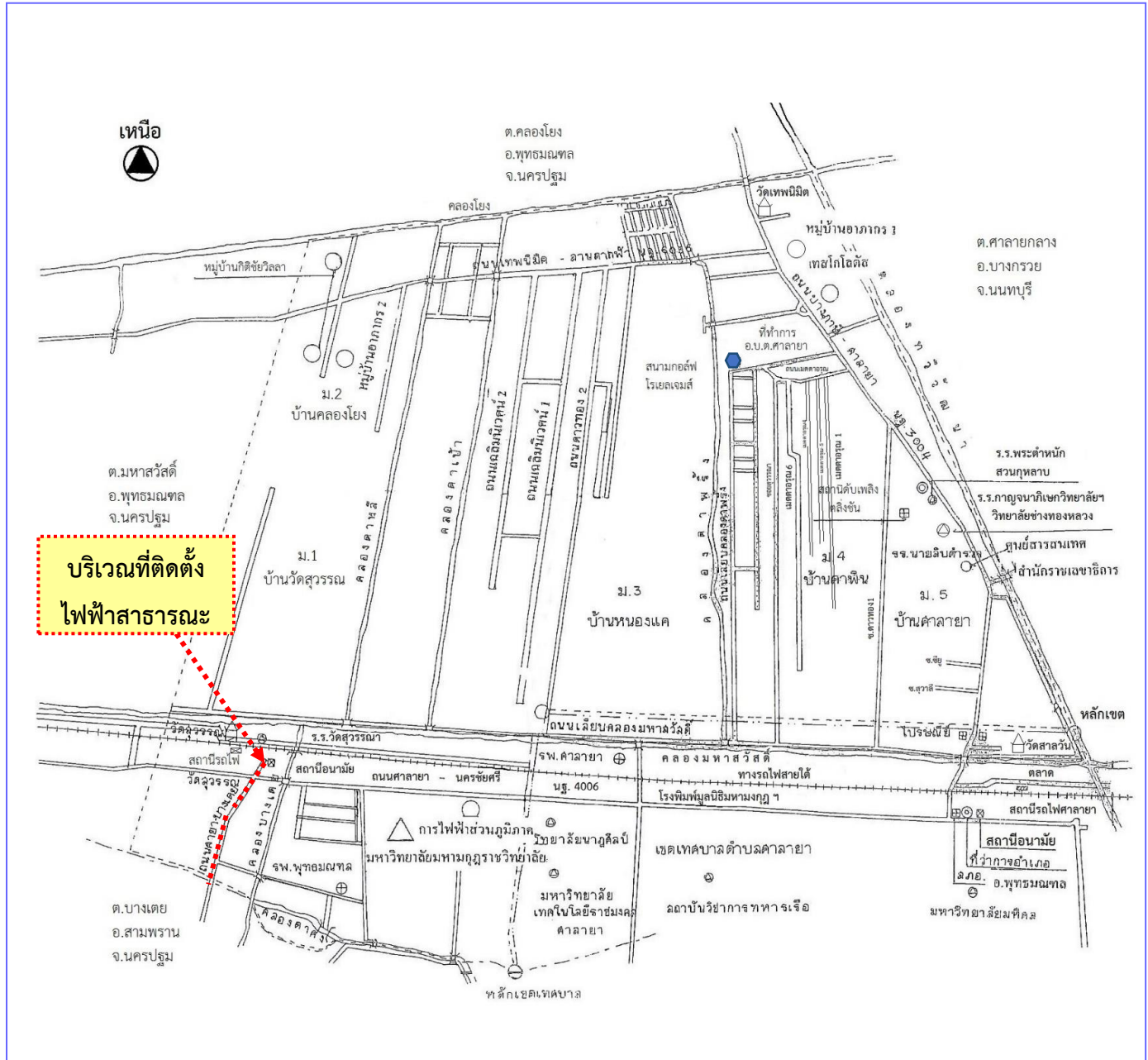
### บริเวณถนนทางเข้าโรงพยาบาลพุทธมณฑล



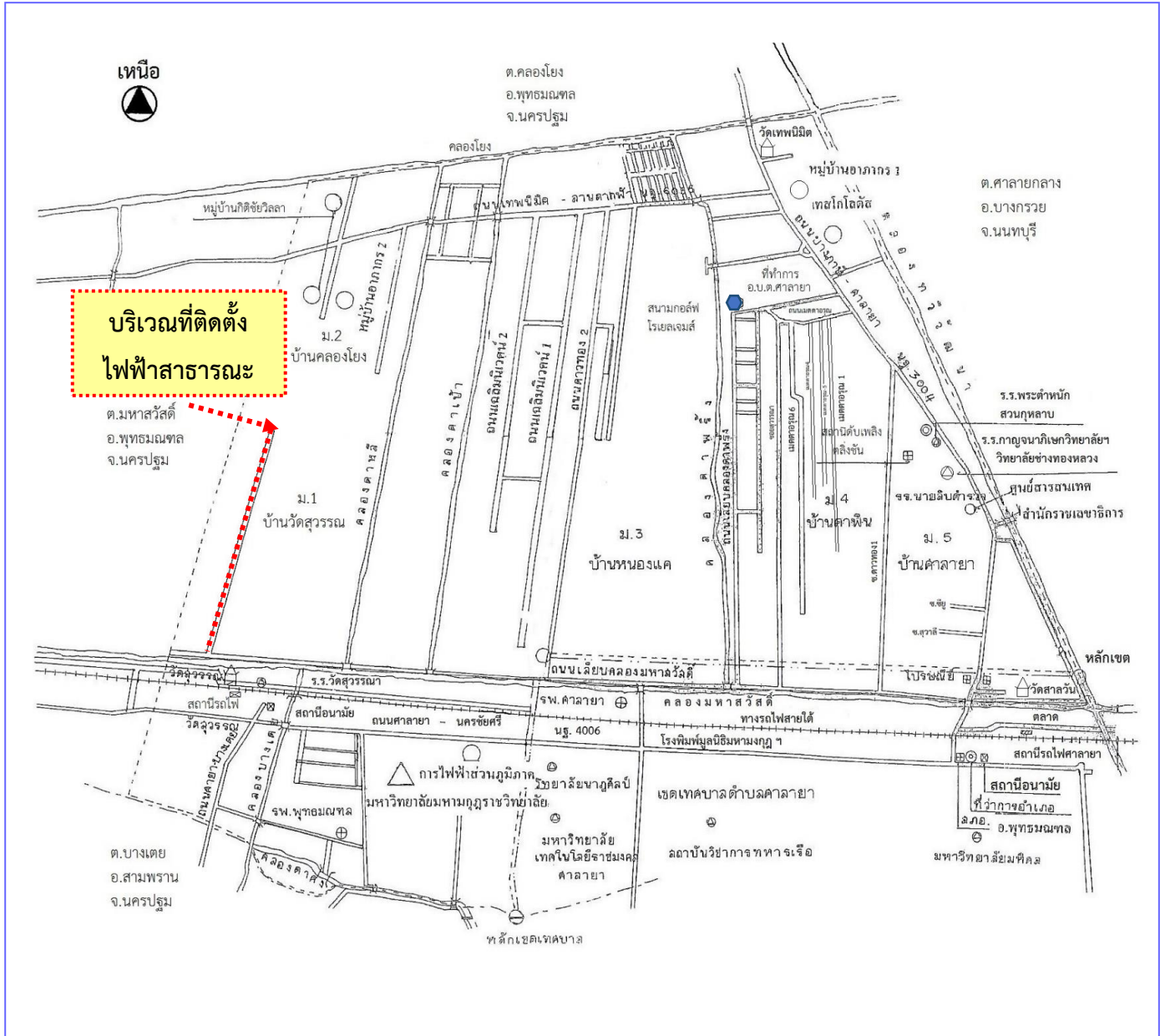


## แผนผังการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง

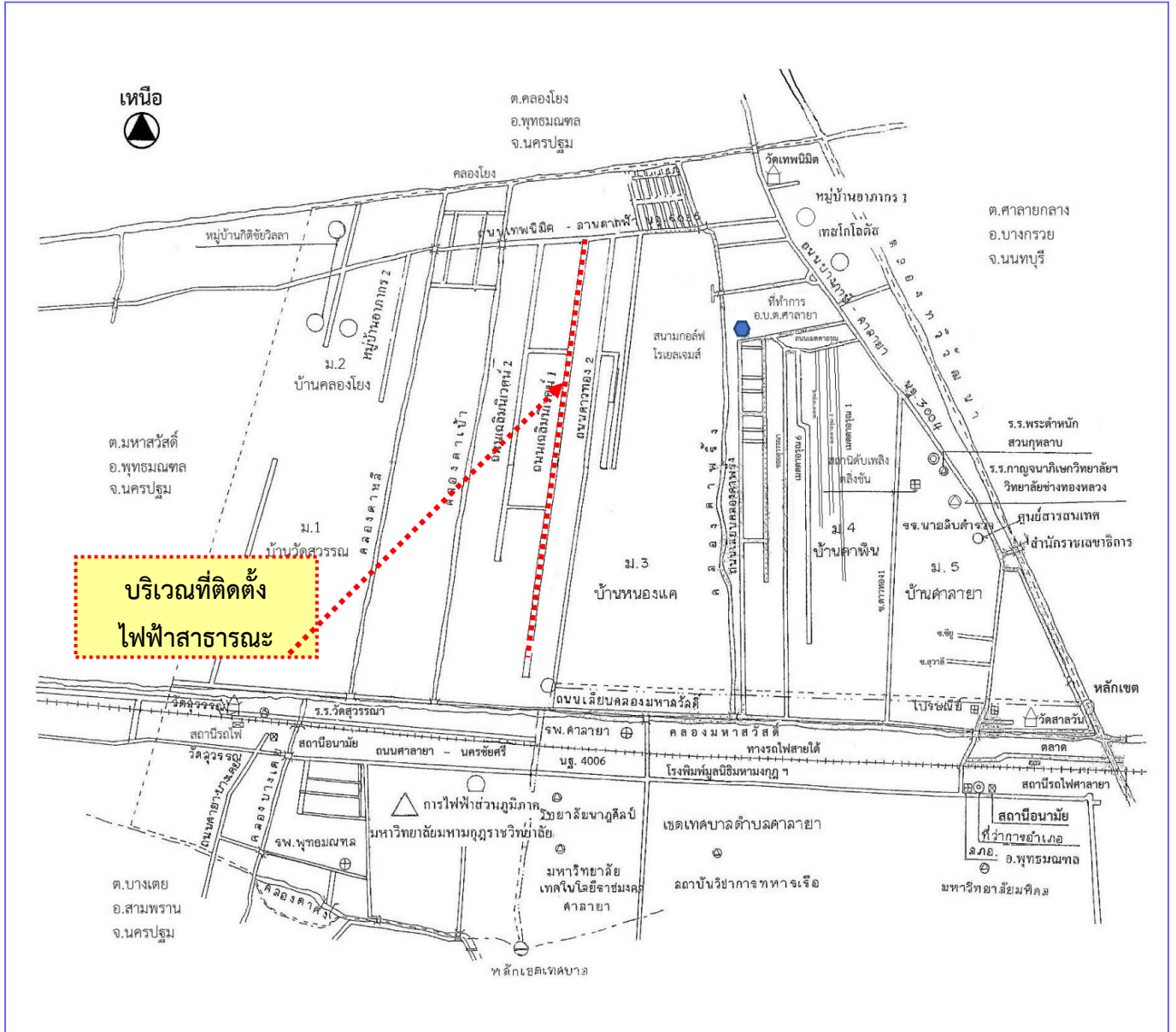
### บริเวณถนนศาลายา - บางเตย



## ☞แผนผังการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง☜ บริเวณถนนซอยสุวรรณดี



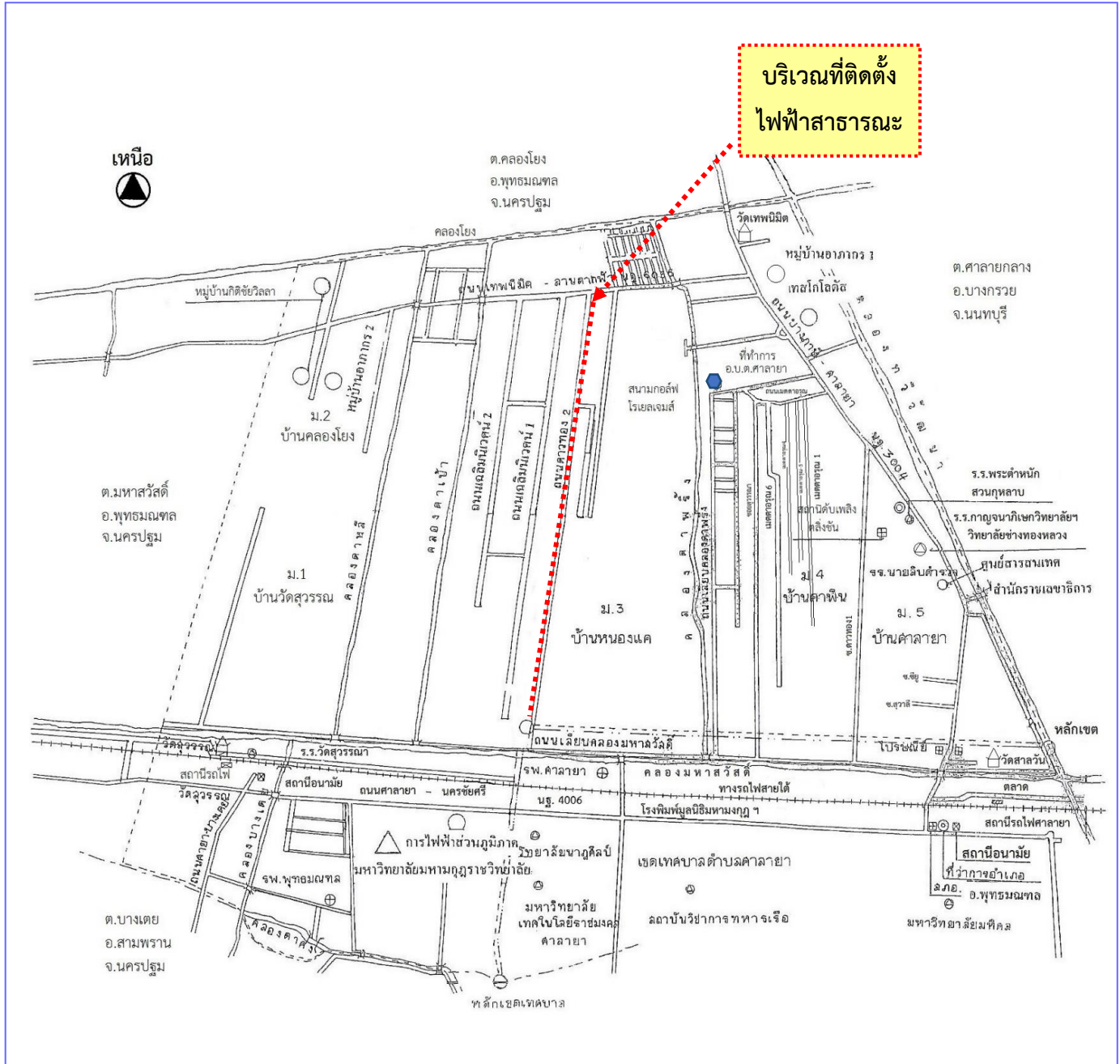
## แผนผังการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง บริเวณถนนเฉลิมนิเวศน์ 1





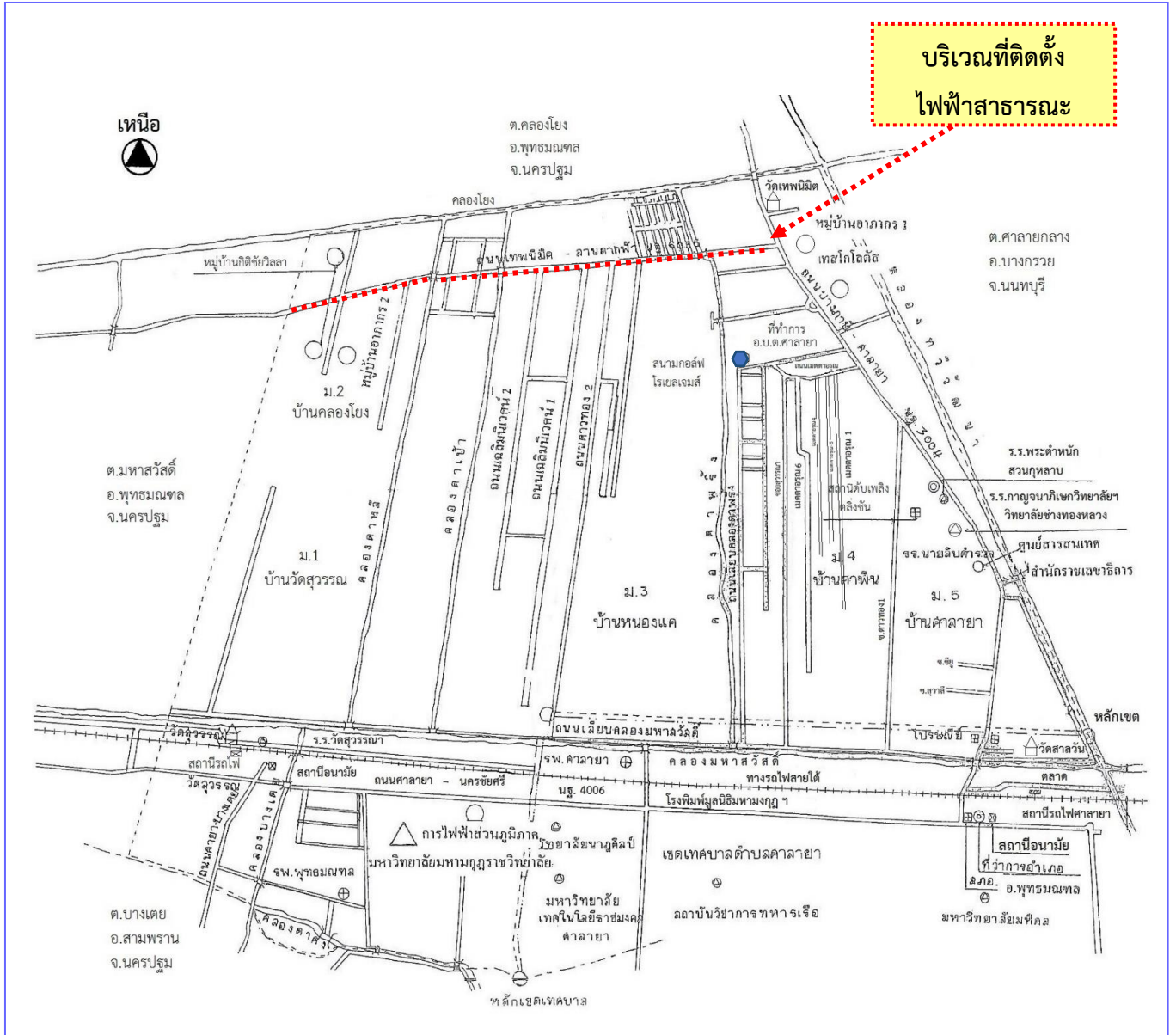
## แผนผังการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง

### บริเวณถนนดาวทอง 2



### แผนผังการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง

#### บริเวณถนนเทพนิมิต - ลานตากฟ้า



## 2. การประเมินมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

อ้างถึงหนังสือราชการ จากสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ที่ มท 0809.3/ว380 ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. 2558

**มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ** ประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 2 การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ตัวชี้วัดที่ 3 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ

ตัวชี้วัดที่ 4 ระดับความสำเร็จโครงการดีเด่นตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี

**ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ** มีเกณฑ์การให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของ สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ที่ มท 0809.3/ว380 ดังนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ 10	= คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ 9	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 95
คุณภาพของการให้บริการระดับ 8	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 90
คุณภาพของการให้บริการระดับ 7	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 85
คุณภาพของการให้บริการระดับ 6	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 80
คุณภาพของการให้บริการระดับ 5	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 75
คุณภาพของการให้บริการระดับ 4	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 70
คุณภาพของการให้บริการระดับ 3	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 65
คุณภาพของการให้บริการระดับ 2	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 60
คุณภาพของการให้บริการระดับ 1	= คะแนนไม่เกินร้อยละ 55
คุณภาพของการให้บริการระดับ 0	= คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

## เอกสาร หลักฐาน

เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น

- หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
- แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน
- สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ
- ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

## แนวทางการประเมิน

1. คุณภาพการให้บริการพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

2. กรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

4. องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เสนองานบริการที่จะนำมาประเมินผลจำนวน 4 งานบริการ โดยจะต้องเป็นงานที่เป็นภารกิจหลัก

## 3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (Public Service)

### 3.1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ

ความหมายของคำว่า การบริการสาธารณะ นั้น มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, 1996) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็น การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2529, หน้า 34) การบริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจใด ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อกระจายความมั่นคงไปยังราษฎรอย่างทั่วถึง และยุติธรรม อันจะทำให้ราษฎรทุกคนมีโอกาสอันที่จะใช้สิทธิเสรีภาพทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเพื่อปรับปรุงสวัสดิการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องจัดหาไฟฟ้า ประปา ทำถนนหนทาง บริการงานทะเบียนราษฎร ส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ

ประยูร กาญจนกุล (2491) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้

เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สรุปว่าการบริการสาธารณะ (public service) หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน ฝ่ายปกครองในความหมายนี้หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเหมือน ๆ กัน

B. M. Verma (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง การรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ตั้งนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

In Joung Wang (อ้างจาก Suchitra, 1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่จะให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้พบว่าการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources) (3) ช่องทางในการให้บริการ (channels) (4) ผู้รับบริการ (client groups) จากการศึกษาดังกล่าวจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่าน



ช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการก็มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเป็นไปได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

Macullong (1983) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (the service recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William H. Lvcy, Dennis Gilbert & Gutherie S. Birhead (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (result) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (inputs) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่ระบบการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ ปีเอ็มเวอร์มา

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่ม บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการบริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

### 3.2. หลักการบริการสาธารณะ

แคทซ์ และดาเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระคำศรี, 2540, หน้า 21-22) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้อย่างน่าสนใจ บุคคลทั้งสองได้นำ การศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาจากหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎหมาย และสามารถทำได้ง่ายด้วย ทั้งนี้โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่มี การสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมี การให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัย ส่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนหรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ไม่ถือเอาถือเอา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติและไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าเป็นการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องเน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณา จากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือชมชูงกริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ

### 3.3 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

3.3.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของ ฝ่ายปกครองบริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใด จะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครองในฐานะที่เป็นผู้อำนาจการจัดทำเองหรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เสมือนบริการสาธารณะที่ฝ่าย

ปกครองจัดทำเอง เช่นการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภค แก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

3.3.2 บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

3.3.2.1 ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.3.2.2 ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ฉะนั้นบริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะโดยตรง

3.3.2.3 การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหายหรือเสียสิทธิอย่างใดไม่ได้ เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะจำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เช่น รัฐบาลอาจจะมึนโยบายสนับสนุนให้มีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์อย่างจริงจังเพื่อนำผลของการค้นคว้ามาใช้เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน รัฐก็สามารถจัดแก้ไขระเบียบบริหารราชการได้ โดยแก้ไขกฎหมายปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ด้วยการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่เพื่อรับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณะในเรื่องนี้ ตัวอย่างในปี พ.ศ. 2523 ได้มีการจัดตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงานขึ้น เป็นต้น

3.3.3 บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่าจะต้องทำให้ติดต่อกันโดยสม่ำเสมอเป็นนิจเพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ สำหรับข้าราชการเพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐนัดหยุดงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

## 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 4.1. ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาในภาพสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากพอสมควรในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ (satisfaction) ได้มีนักวิชาการ และผู้สนใจได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ออสแคมป์ (Oskamps อ้างใน กนกพรรณ ธีระคำศรี, 2540, หน้า 23) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัย ดังกล่าวจะเห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (expect theories) ตามความคาดหวังที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (value theories)

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สมพร ตั้งสะสม (2537, หน้า 14) ให้ความหมายของความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

หลุย จำปาเทศ (2538, หน้า 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

เชลลีย์ (Shelly, 1975, pp. 350-355) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตามแบบฉบับของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

วรูม (Vroom, 1964, p. 6) กล่าวว่า ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นที่ศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

Chaplin (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 13) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ซึ่งเป็น

ความรู้สึกที่มีต่อการรับรู้สภาพของการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งความคาดหวัง (expectation) ต่อไปในอนาคตด้วย

John D. Millet (อ้างจาก จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน (equitable service) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า
2. การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา (timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ
3. การให้บริการที่มากพอ (ample service) คือการให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการที่สม่ำเสมอไม่ขาดหาย ค้างคา
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากคำกล่าวข้างต้น ที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลายประการ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากได้รับบริการ

#### 4.2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 35-38) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) โดยมาสโลว์ เชื่อว่าความต้องการจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับ ต่าง ๆ กัน มาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้การจัดลำดับขั้นความต้องการของคนนั้นมี 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological need) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (safe and security need) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุการเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (social and love need) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในสองขั้นต้นจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รัก และเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการการยอมรับ และยกย่อง (esteem need) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการ ในขั้นจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self actualization need) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จ และสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือต้องการทุกอย่าง

#### 4.3. ปัจจัยแห่งความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552-553 อ้างถึงใน พรพรรณ เกิดในมงคล, 2542, หน้า 25-26) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

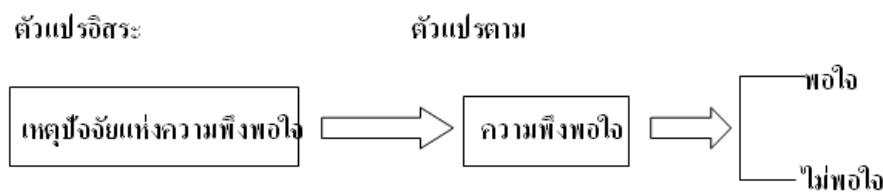
5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

#### 6. ความมีระเบียบในการบริการ

การศึกษาระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานหรือบริการ ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หรือไม่มีความรู้สึกใด ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากได้รับประเมินแล้ว เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว ประการต่อมาคือการค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ คือ การหาสาเหตุของการมีความรู้สึกว่าเป็นเพราะอะไร จึงพอใจและไม่พอใจ

กรอบแนวความคิดในการศึกษา

จะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม และเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังนี้



จากความหมายดังกล่าวจึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ในการบริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นเป็น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งชี้วัดได้ว่าการบริการสาธารณะดังกล่าวประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

#### 4.4. การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

4.4.1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย น้ำท่วม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4.4.2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองตอบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน กนกพรธณ ชีระคำศรี, 2540, หน้า 24) นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่งเห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจของประชาชน

พาราคูแมน และบาลี (Paradurman Zeithal & Barry อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535, หน้า 14-15) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (response) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการบริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ



7. ความซื่อสัตย์ (probity)
8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จังหวัดสุพรรณบุรี ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้จากการให้บริการว่าอยู่ในระดับของมิติต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน
2. ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่
3. การทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerld and Durant อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระคำศรี, 2540, หน้า 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้น โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954, p. 357) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอ แต่ความต้องการของผู้รับบริการ(ample service)

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continue service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

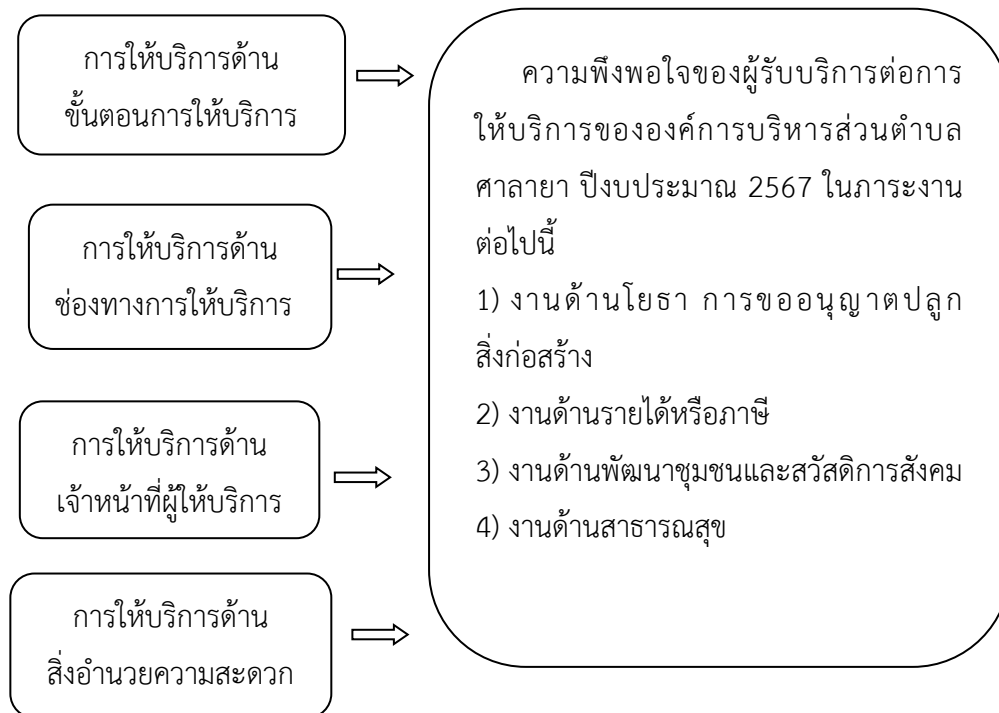
โดยสรุปแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐควรครอบคลุมสาระสำคัญ ดังนี้ 1) การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ 3) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจนั้นมีหลายประการมีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ตลอดจนสภาพการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพด้วย ความพึงพอใจในการบริการขององค์กรทุกองค์กรนั้น ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือไม่ และเป็นตัวชี้วัดถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยวัดที่ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งในบทนี้เป็นการเสนอวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ประชากร และตัวอย่าง เครื่องมือในการประเมิน การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติ ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรในการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อย่างน้อย 1 ครั้ง ใน 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งจำนวนประชากรในแต่ละงานบริการ มีดังต่อไปนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	180 คน
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน	4,253 คน
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน	452 คน
4. งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	1400 คน

##### ตัวอย่าง

##### การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินกำหนดจำนวนตัวอย่างจากสูตรการคำนวณขนาดของตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, อ้างถึงใน สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2549) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ  $\pm 5\%$  แสดงดังตารางที่ 3.1

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

$$n = \text{จำนวนของตัวอย่าง} \quad N = \text{จำนวนของประชากร}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน } \pm 5\%$$

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่างในแต่ละงานบริการ

งานที่ประเมิน	ประชากร(คน)	ตัวอย่าง(คน)
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	180	124
งานด้านรายได้หรือภาษี	4,253	365
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	452	212
งานด้านสาธารณสุข	1,400	311

### การสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากงานที่ประเมินได้แก่ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง , งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ ภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง , งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ ขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/กลุ่มสตรี/ผู้ป่วยเอดส์/คนพิการ/เด็กแรกเกิด/ทำบัตรคนพิการ/สงเคราะห์ศพ , งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ ฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย เป็นงานที่กลุ่มเป้าหมายมีลักษณะเฉพาะ มีรายชื่อในทะเบียนแต่ละงานจาก องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ( purposive sampling ) ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ ( judgment sampling ) จากรายชื่อที่ลงทะเบียน ให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูลโดยพิจารณาความสมัครใจในการตอบ

### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

#### การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ซึ่งพัฒนาเป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ตลอดจนความชัดเจนของข้อความ ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 ท่าน ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (items) ที่มีค่า IOC=0.5 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงข้อรายการนั้นมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่จะวัด ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

จากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ลงความคิดเห็นแล้วมาวิเคราะห์ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องรวมทั้งแก้ไข ปรับปรุง ให้เรียบร้อยตามคำแนะนำที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ไว้ โดยคำนวณได้ตามสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
 $N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ

### ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาในงานบริการ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข โดยทุกงานจะครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละข้อแสดงระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบสำรวจชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มีการให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย

ส่วนที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยการประเมิน และนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งได้รับความช่วยเหลือองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา และผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2567 และจะสอบถามตัวอย่างก่อนเก็บข้อมูลว่าต้องเคยมารับบริการจากทางองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในงานที่ประเมิน การประเมินครั้งนี้อยู่ภายใต้การควบคุมของทีมาจารย์ผู้ประเมิน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตาราง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ประเมินใช้ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ รวมทั้ง การแจกแจงความถี่ (frequency) ทั้งภาพรวม และรายด้าน การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ผู้ประเมินได้กำหนดเกณฑ์ โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักในการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ที่ มท 0809.3/ว 380 ประกาศเรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ. 2558 ในมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้กำหนดรายละเอียด ดังต่อไปนี้

คุณภาพของการให้บริการระดับ 10	=	คะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
คุณภาพของการให้บริการระดับ 9	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 95
คุณภาพของการให้บริการระดับ 8	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 90
คุณภาพของการให้บริการระดับ 7	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 85
คุณภาพของการให้บริการระดับ 6	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 80
คุณภาพของการให้บริการระดับ 5	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 75
คุณภาพของการให้บริการระดับ 4	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 70
คุณภาพของการให้บริการระดับ 3	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 65
คุณภาพของการให้บริการระดับ 2	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 60
คุณภาพของการให้บริการระดับ 1	=	คะแนนไม่เกินร้อยละ 55
คุณภาพของการให้บริการระดับ 0	=	คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ได้กำหนดเกณฑ์แบ่งระดับการวัดความพึงพอใจ (Best, 1964, p. 182) แบ่งเป็นช่วง แต่ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50-5.00	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50-2.49	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.49	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดย  
การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ประจำปีงบประมาณ 2567 ในแต่ละภาระงาน และนำมาคำนวณด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

#### 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 4 งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 5 สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

### 6 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

#### สัญลักษณ์ทางสถิติ

สัญลักษณ์ทางสถิติ ของค่าสถิติ (Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยดังนี้

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
n	=	จำนวนตัวอย่าง
f	=	การแจกแจงความถี่ (frequency)

## 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

**ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 รายขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

n=124

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.86	0.64	มากที่สุด	97.24	10
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้อง การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	0.73	มากที่สุด	97.39	10
3. เอกสารหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.86	0.61	มากที่สุด	97.12	10
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.86	0.72	มากที่สุด	97.18	10
5. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินตามที่กฎหมายกำหนด	4.86	0.69	มากที่สุด	97.27	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.24</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)

n=124

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ด ประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์	4.88	0.61	มากที่สุด	97.51	10
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาเอง	4.87	0.72	มากที่สุด	97.46	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น โทรติดง่าย ทางเข้า อบต.มีสภาพดี	4.87	0.64	มากที่สุด	97.47	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน email	4.85	0.47	มากที่สุด	96.92	10
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.82	0.55	มากที่สุด	96.38	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.15</b>	<b>10</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.88	0.71	มากที่สุด	97.58	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี	4.91	0.72	มากที่สุด	98.15	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบ ข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.89	0.64	มากที่สุด	97.87	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสมทันท่วงที	4.88	0.79	มากที่สุด	97.64	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	4.89	0.73	มากที่สุด	97.84	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.82</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

n=124

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม	4.88	0.69	มากที่สุด	97.65	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.88	0.65	มากที่สุด	97.57	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.84	0.67	มากที่สุด	96.74	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจ ง่าย	4.84	0.73	มากที่สุด	96.73	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่าง ทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล เว็บไซต์	4.82	0.69	มากที่สุด	96.41	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.02</b>	<b>10</b>
<b>โดยภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>4.87</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.31</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.82 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.24 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.15 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.02 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.39 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.24 ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และดำเนินการที่กฎหมายกำหนด ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.27 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.18 เอกสารหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.12 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ ( $\bar{x}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.51 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาเอง ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.47 มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น โทรติดง่าย ทางเข้า อบต.มีสภาพดี ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.46 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน email ( $\bar{x}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.92 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.38 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี ( $\bar{x}=4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.15 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ( $\bar{x}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.87 มีความรู้ ความสามารถในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{x}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.84 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ( $\bar{x}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.64 มีการแต่งกายเหมาะสม ( $\bar{x}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.58 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม ( $\bar{x}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.65 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ( $\bar{x}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.57 อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.74 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.73 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล เว็บไซต์ ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.41 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือดี	3
- เจ้าหน้าที่เป็นอธิบายการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ชัดเจน	2
- ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่ยุ่งยาก	2
- ใช้เวลาในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่นานเกินไป	2
- เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ไม่ยุ่งยาก	2

## 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

**ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ แปลผล และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน รายขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

n=365

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.85	0.66	มากที่สุด	96.94	10
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการชำระภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.85	0.75	มากที่สุด	96.95	10
3. เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.81	0.62	มากที่สุด	96.28	10
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินไปสมควร	4.82	0.68	มากที่สุด	96.37	10
5. การให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.83	0.74	มากที่สุด	96.54	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.79</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.62</b>	<b>10</b>



ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

n=365

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ ป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศ จดหมาย ข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์	4.79	0.41	มากที่สุด	95.81	10
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น เดินทางมาเอง บริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ โอน ผ่านธนาคาร สแกนจ่ายผ่าน QR Code	4.79	0.52	มากที่สุด	95.72	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาสะดวก	4.77	0.59	มากที่สุด	95.42	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมล	4.77	0.49	มากที่สุด	95.34	10
5. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.77	0.62	มากที่สุด	95.33	10
ภาพรวม	<b>4.78</b>	<b>0.74</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.52</b>	<b>10</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.83	0.44	มากที่สุด	96.65	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี	4.86	0.63	มากที่สุด	97.21	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบ ข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.86	0.69	มากที่สุด	97.18	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม ทันที	4.84	0.64	มากที่สุด	96.71	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการชำระภาษีป้ายภาษี ป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.84	0.56	มากที่สุด	96.81	10
ภาพรวม	<b>4.85</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.91</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปรผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

n=365

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D	แปรผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม	4.79	0.56	มากที่สุด	95.83	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.79	0.53	มากที่สุด	95.81	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.79	0.62	มากที่สุด	95.74	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.76	0.58	มากที่สุด	95.14	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล	4.78	0.64	มากที่สุด	95.55	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.61</b>	<b>10</b>
<b>โดยภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>4.81</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.12</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.12 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.77$ ) คิด

เป็นร้อยละ 95.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการชำระภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ( $\bar{x}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.95 ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.94 การให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.37 เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.28 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ ป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศจดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.81 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เดินทางมาเอง บริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ โอนผ่านธนาคาร สแกนจ่ายผ่าน QR Code ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.72 มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาสะดวก ( $\bar{x}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.42 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมล ( $\bar{x}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.34 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ( $\bar{x}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.33 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.21 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.18 มีความรู้ ความสามารถ ในการชำระภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.81 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.71 มีการแต่งกายเหมาะสม ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.65 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.83 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

ฯลฯ ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.81 อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.74 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีป้ายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล ( $\bar{x}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.55 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{x}=4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.14 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงผลข้อเสนอแนะงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ ภาษีป้ายภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	3
- อบต. มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกของสำนักงานเพียงพอ	3
- อบต. มีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน	2
- ควรลดราคาภาษีลง	2
- ควรยกเลิกภาษีบางประเภท เช่นภาษีที่ดินว่างเปล่า	1

### 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ แปลผล และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 ราย ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

n=212

ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.87	0.67	มากที่สุด	97.49	10
2. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.71	มากที่สุด	97.35	10
3. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.86	0.75	มากที่สุด	97.14	10
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.86	0.61	มากที่สุด	97.16	10
5. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	4.86	0.69	มากที่สุด	97.18	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.26</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ต่อ)

n=212

ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์	4.84	0.72	มากที่สุด	96.81	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เจ้าหน้าที่ไปที่บ้าน ผ่านธนาคาร	4.84	0.65	มากที่สุด	96.73	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น โทรติดงาย ทางเข้า อบต.มีสภาพดี	4.83	0.67	มากที่สุด	96.52	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมล	4.82	0.47	มากที่สุด	96.34	10
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.82	0.71	มากที่สุด	96.32	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.54</b>	<b>10</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.86	0.74	มากที่สุด	97.11	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิษาศัยดี	4.88	0.72	มากที่สุด	97.64	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.87	0.61	มากที่สุด	97.39	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่	4.86	0.79	มากที่สุด	97.18	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.86	0.73	มากที่สุด	97.28	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.32</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

n=212

ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีทางเดิน ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ เช่น มีทางเดินลาด	4.87	0.62	มากที่สุด	97.41	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.87	0.66	มากที่สุด	97.37	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.86	0.67	มากที่สุด	97.29	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.86	0.73	มากที่สุด	97.15	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ อบต. ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล	4.83	0.69	มากที่สุด	96.51	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.15</b>	<b>10</b>
<b>โดยภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>4.85</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.07</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.07 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.26 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.15 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ขั้นตอนการรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.49 ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.35 ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.18 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.16 การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.14 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เจ้าหน้าที่ไปที่บ้าน ผ่านธนาคาร ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.73 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น โทรติดง่าย ทางเข้า อบต.มีสภาพดี ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.52 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมล ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.32 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิษาศัยดี ( $\bar{x}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.64 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.39 มีความรู้ ความสามารถ ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็น ร้อยละ 97.28 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันท่วงที ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.18 มีการแต่งกายเหมาะสม ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.11 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีทางเดิน ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ เช่น มีทางเดินลาด ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.41 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.37 อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.29 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.15 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมให้ประชาชนทราบ



ล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ อบต. ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.51 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ทำงานดี ให้ความใส่ใจกับผู้ด้อยโอกาส	2
- เจ้าหน้าที่พูดจาดี ให้คำแนะนำเรื่องสวัสดิการสังคมดี	2
- อบต. มีการลงเยี่ยมผู้สูงอายุ/กลุ่มสตรี/ผู้ป่วยเอดส์/คนพิการ	3
- อบต. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ดี	2
- ควรมีการแจกเครื่องใช้บริโภคแก่ผู้ด้อยโอกาสทุกเดือน	1
- ควรเพิ่มเงินเบี้ยยังชีพมากขึ้น	4

#### 4 งานด้านสาธารณสุข

**ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ แผลผล และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

n=311

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	0.66	มากที่สุด	96.65	10
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานกำจัดขยะมูลฝอยหรือข้อขัดข้องของการดำเนินงานฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย	4.85	0.64	มากที่สุด	97.01	10
3. ระยะเวลาในดำเนินการ มีความเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.82	0.78	มากที่สุด	96.37	10
4. การดำเนินการฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย ครอบคลุมทุกพื้นที่	4.82	0.82	มากที่สุด	96.39	10
5. ขั้นตอนการดำเนินงาน มีความโปร่งใส และเป็นไปตามที่สาธารณสุขกำหนด	4.83	0.63	มากที่สุด	96.64	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.61</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

n=311

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน ป้ายประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์	4.81	0.64	มากที่สุด	96.22	10
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น เดินทาง มาติดต่อเอง โทรศัพท์มาแจ้ง	4.79	0.55	มากที่สุด	95.89	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ	4.81	0.52	มากที่สุด	96.15	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมล	4.79	0.70	มากที่สุด	95.73	10
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.77	0.62	มากที่สุด	95.47	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.89</b>	<b>10</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.82	0.69	มากที่สุด	96.31	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี	4.86	0.73	มากที่สุด	97.29	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.84	0.78	มากที่สุด	96.74	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที	4.82	0.85	มากที่สุด	96.41	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในงานฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยูงลาย	4.83	0.76	มากที่สุด	96.62	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.67</b>	<b>10</b>

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข (ต่อ)

n=311

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม	4.83	0.74	มากที่สุด	96.64	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น กรงขัง วัคซีนฉีดสุนัข และแมว เครื่องพ่นควันไต่ยุ่งลาย	4.82	0.66	มากที่สุด	96.48	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และเพียงพอ เช่น กรงขัง วัคซีนฉีดสุนัข และแมว เครื่องพ่นควันไต่ยุ่งลาย	4.81	0.58	มากที่สุด	96.28	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.81	0.83	มากที่สุด	96.17	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล	4.78	0.58	มากที่สุด	95.62	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.24</b>	<b>10</b>
<b>โดยภาพรวมทุกด้าน</b>	<b>4.82</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.35</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.24 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.89 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการงานกำจัดขยะมูลฝอยหรือข้อขัดข้องของการดำเนินงานฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยูงลาย ( $\bar{x}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.01 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.65 ขั้นตอนการดำเนินงาน มีความโปร่งใส และเป็นไปตามที่สาธารณสุขกำหนด ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.64 การดำเนินการฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยูงลาย ครอบคลุมทุกพื้นที่ ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.39 ระยะเวลาในดำเนินการ มีความเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.37 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน ป้ายประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.22 มีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.15 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เดินทางมาติดต่อเอง โทรศัพท์มาแจ้ง ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.89 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ผู้นำชุมชน อีเมล ( $\bar{x}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.73 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ( $\bar{x}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.47 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.29 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ( $\bar{x}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.74 มีความรู้ ความสามารถ ในงานฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยูงลาย ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.62 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.41 มีการแต่งกายเหมาะสม ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.31 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม ( $\bar{x}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.64 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น กรงขัง วัคซีนฉีดสุนัข และแมว เครื่องพ่นควันไล่ยูงลาย ( $\bar{x}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.48 อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และเพียงพอ เช่น กรงขัง วัคซีนฉีดสุนัข และแมว เครื่องพ่นควันไล่ยูงลาย ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.28 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{x}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.17 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้าย

ประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล ( $\bar{x}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.62 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ ฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย ได้ชัดเจน	2
- อุปกรณ์เครื่องใช้ในการ ฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย มีเพียงพอ	2
- ควรแจกทรายอะเบทให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ บางบ้านไม่ได้	2
- ควรเพิ่มงานประชาสัมพันธ์งานด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึง	3

## 5. สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อการดำเนินการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ดังนี้

5.1 ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

n= 124

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจ		แปลผล ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.57	มากที่สุด	97.24	10	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.52	มากที่สุด	97.15	10	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.65	มากที่สุด	97.82	10	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.59	มากที่สุด	97.02	10	4
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.31</b>	<b>10</b>	<b>1</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.82 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.96 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.15 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.02 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

## 5.2 ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี

n= 365

งานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจ		แปลผล ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.79	มากที่สุด	96.62	10	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.74	มากที่สุด	95.32	10	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.52	มากที่สุด	96.91	10	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.56	มากที่สุด	95.61	10	3
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.12</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.12 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



5.3 ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

n= 212

งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจ		แปลผล ความ พึงพอใจ	ร้อยละ		
	$\bar{X}$	S.D.		ความ พึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.57	มากที่สุด	97.26	10	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.52	มากที่สุด	96.54	10	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.65	มากที่สุด	97.32	10	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.59	มากที่สุด	97.15	10	3
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>97.07</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.17 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.72 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.26 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.15 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 5.4 ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข

n= 311

งานด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจ		แปลผล ความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความ พึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.67	มากที่สุด	96.61	10	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.66	มากที่สุด	95.89	10	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.58	มากที่สุด	96.67	10	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.71	มากที่สุด	96.24	10	3
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.35</b>	<b>10</b>	<b>3</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.35 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.61 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.24 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.89 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

สรุปผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงผลประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานบริการที่ประเมิน

งานบริการที่ประเมิน	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (n= 124)	4.87	0.63	มากที่สุด	97.31	10
2. งานด้านรายได้หรือภาษี (n= 365)	4.81	0.69	มากที่สุด	96.12	10
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n= 212)	4.85	0.68	มากที่สุด	97.07	10
4. งานด้านสาธารณสุข (n= 311)	4.82	0.62	มากที่สุด	96.35	10
<b>ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>	<b>4.84</b>	<b>0.74</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>96.71</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่สุด ( $\bar{X}=4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.71 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ( $\bar{X}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.31 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.07 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.35 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ งานด้านรายได้หรือภาษี ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.12 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

## 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในแต่ละงานพบดังนี้

### งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือดี
- เจ้าหน้าที่เป็นอธิบายการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ชัดเจน
- ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่ยุ่งยาก
- ใช้เวลาในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่นานเกินไป
- เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ไม่ยุ่งยาก

### งานด้านรายได้หรือภาษี

- เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ ภาษีป้าย/ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- อบต. มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกของสำนักงานเพียงพอ
- อบต. มีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน
- ควรลดราคาภาษีลง
- ควรยกเลิกภาษีบางประเภท เช่น ภาษีที่ดินว่างเปล่า

### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- เจ้าหน้าที่ทำงานดี ให้ความใส่ใจกับผู้ด้อยโอกาส
- เจ้าหน้าที่พูดจาดี ให้คำแนะนำเรื่องสวัสดิการสังคมดี
- อบต. มีการลงเยี่ยมผู้สูงอายุ/กลุ่มสตรี/ผู้ป่วยเอดส์/คนพิการ
- อบต. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ดี
- ควรมีการแจกเครื่องใช้บริโภคแก่ผู้ด้อยโอกาสทุกเดือน
- ควรเพิ่มเงินเบี้ยยังชีพมากขึ้น

### งานด้านสาธารณสุข

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ ฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย ได้ชัดเจน
- อุปกรณ์เครื่องใช้ในการ ฉีดยาสุนัข/ฉีดยาแมว/พ่นควันยุงลาย มีเพียงพอ
- ควรแจกทรายอะเบทให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ บางบ้านไม่ได้
- ควรเพิ่มงานประชาสัมพันธ์งานด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึง