



การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย

ฐากร หอมกลิ่น

รายงานวิจัยนี้ได้รับอุดหนุนการวิจัยจาก  
บัณฑิตวิทยาลัย ภายใต้แผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ “เงินงบรายได้”  
สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
ประจำปีงบประมาณ 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย  
Political Networking for Developing Thai Local Government

ฐากร หอมกลิ่น  
สมภาพ ระงับทุกข์

รายงานวิจัยนี้ได้รับอุดหนุนการวิจัยจาก  
บัณฑิตวิทยาลัย ภายใต้แผนการใช้จ่ายเงินงบรายจ่าย “เงินงบรายได้”  
สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
ประจำปีงบประมาณ 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมจำนวน 384 คน ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ส่วนสถิติเชิงอนุมานหรืออ้างอิง คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ F-test หากทดสอบแล้วพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการวิเคราะห์ต่อโดยวิธีหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé)

### ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการ และด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

2) การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของประชาชนที่มีอายุ และการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 1) ด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ได้แก่ อบต. ศาลายา ควรวาง

ท่อระบายน้ำและวางระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ อบต.ศาลายา ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วทุก ๆ ชุมชน 3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดของ อบต.ศาลายา ควรมีการรับส่งนักเรียน 4) ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ได้แก่ อบต. ศาลายา ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วอย่างทั่วถึง

**คำสำคัญ:** 1. การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์ 2. ความพึงพอใจของประชาชน 3. การพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย

## ABSTRACT

The objectives of this research were as follows; 1) to study the people's satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province, 2) to compare the satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province of people with their different sex, age occupation and educational level, and 3) to study suggestions concerning the guideline of the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province. This research was a quantitative methodology. Its instrument was a questionnaire. The samples were people who have the rights to vote in Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province, totals 384 persons divided by the populations into the stratified sampling and using the simple accessible sampling. There were two analytical statistics, namely, descriptive and inferential statistics. One consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation. The other was comprised of t-test and One-Way ANOVA or F-test. After having been analyzed and found to be a statistical significant difference at the .05 level, it was continually analyzed for finding out the difference of mean in pair by Scheffé's method through computing.

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

1) The people's satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province was at a moderate level in four overall aspects. When consider in each aspect, it was the highest mean in service and public service work, next in education, religion and culture, and finally it was the lowest mean in public health and environment respectively.

2) The results of hypothesis test were found people having different sex and occupation had the satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province to be at the statistical significant difference at the .05 level in four overall aspects, but with their different age and education had the satisfaction towards the public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province were not difference in four overall aspects.

3) The suggestions concerning the guideline of public service of Salalya Subdistrict, Buddhamongton District, Nakornprathom Province were found 1) in public utility and assistance, They should put ditches and channels in every community thoroughly 2) in public health and environment, they should clean up the offal in every community thoroughly 3) in education, religion and culture, the school under they should prepare the transport for students, and 4) in service and public service work, they should publicize quickly and thoroughly.

**Keywords:** 1. Political Networking 2. Developing Thai Local Government 3. People's satisfaction

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จเสร็จสิ้นได้ด้วยความอนุเคราะห์สนับสนุน ช่วยเหลือ จากบุคคลหลาย ๆ ท่าน ในโอกาสนี้จึงใคร่ขอขอบคุณมายังท่านผู้มีส่วนแห่งความสำเร็จ ดังนี้

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัยเพื่อพัฒนานักวิจัยและปรับปรุงการเรียนการสอน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจคณาจารย์ประจำหลักสูตรอาจารย์พิเศษ แม้จะมีเวลาน้อยนิดเพราะสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 และงานวิจัยทุกปีได้นำเป็นหลักฐานเพื่อเป็นการยืนยันในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเข้ามาตรวจสอบและประเมินทุกปีอีกด้วย

ขอขอบคุณคณะกรรมการตรวจโครงสร้างและคณะกรรมการตรวจเล่มสมบูรณ์ ที่ได้เมตตาตรวจต้นฉบับและได้ให้ข้อเสนอแนะแก้ไข จนเป็นรายงานวิจัยที่สมบูรณ์ เพื่ออนุมัติให้ดำเนินการต่อไปได้ รวมทั้ง กราบขอบพระคุณคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้เมตตาอนุมัติหัวข้อวิจัยตลอด ผู้เชี่ยวชาญตรวจ ด้วย

หากความดีจากรายงานวิจัยนี้จะพึงมี ขออุทิศความดีนั้นแก่บรรพบุรุษของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นต้นว่าเจ้าประคุณสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช เจ้าประคุณสมเด็จพระญาณวโรดม เจ้าประคุณสมเด็จพระพุทธชินวงศ์ อาจารย์สุชีพ ปุญญานุภาพ เป็นต้น และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อันเป็นสถานที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ให้ผู้วิจัยสามารถยืนหยัดอยู่บนเวทีวิจัยนี้ได้อย่างมั่นใจต่อไป

ธำกูร หอมกลิ่น  
หัวหน้าโครงการวิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
<b>บทที่ 1      บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1   ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2   วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3   สมมติฐานการวิจัย	3
1.4   ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5   ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
1.6   คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
<b>บทที่ 2      เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1   ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2   แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	11
2.3   แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	17
2.4   สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	33
2.5   ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.6   สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	42
<b>บทที่ 3      วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>43</b>
3.1   ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2   เทคนิควิธีสุ่มตัวอย่าง	43
3.3   เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.4   การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	45
3.5   การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.6   การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล	47
3.7   สถิติที่ใช้ในการวิจัย	50
<b>บทที่ 4      ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>51</b>
4.1   สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.2   ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4.3   ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52

ตอนที่ 1	ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	59
ตอนที่ 3	การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	60
ตอนที่ 4	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	87
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>88</b>
5.1	สรุปผลการวิจัย	89
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	91
5.3	ข้อเสนอแนะ	99
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	99
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	100
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>102</b>
<b>1ภาคผนวก</b>		
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	104
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	105
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ	113
ภาคผนวก จ	ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ	117
<b>ประวัตินักวิจัย</b>		<b>122</b>

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ	53
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ	54
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามการศึกษา	55
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม รวม 4 ด้าน	56
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	57
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	58
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	59
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน	60
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย	





	บริการชุมชน	65
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน รวม 4 ด้าน	66
ตารางที่ 4.21	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน รวม 4 ด้าน	66
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านสาธารณสุขโปศและสาธารณสุขูปการ	67
ตารางที่ 4.23	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านสาธารณสุขโปศและ สาธารณูปการ	67
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	68
ตารางที่ 4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะที่มีอายุต่างกันของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	68
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	69
ตารางที่ 4.27	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะที่มีอายุต่างกันของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม	69
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน	70

ตารางที่ 4.29	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขที่มีอายุต่างกันของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและการ บริการชุมชน	70
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน รวม 4 ด้าน	71
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน รวม 4 ด้าน	71
ตารางที่ 4.32	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มี ต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันโดยรวม 4 ด้าน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	72
ตารางที่ 4.34	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านสาธารณสุขปโภคและ สาธารณสุขการ	73
ตารางที่ 4.35	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มี ต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้าน สาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	74
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	75
ตารางที่ 4.37	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขที่มีอาชีพต่างกันของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	75
ตารางที่ 4.38	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	76
ตารางที่ 4.39	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย	

	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	77
ตารางที่ 4.40	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม	77
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน	78
ตารางที่ 4.42	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านงานให้บริการ และ การบริการชุมชน	78
ตารางที่ 4.43	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านงานให้บริการ และ การบริการชุมชน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)	79
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน รวม 4 ด้าน	80
ตารางที่ 4.45	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน รวม 4 ด้าน	80
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการแสดงการวิเคราะห์ความ แปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร	81
ตารางที่ 4.47	ส่วนตำบลศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	81
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษา	

	ต่างกัน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	82
ตารางที่ 4.49	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	82
ตารางที่ 4.50	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	82
ตารางที่ 4.51	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	83
ตารางที่ 4.52	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มี การศึกษาต่างกัน ด้านงานให้บริการ และการบริการชุมชน	84
ตารางที่ 4.53	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านงานให้บริการและ การบริการชุมชน	84
ตารางที่ 4.54	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขบุคคล และสาธารณสุขการ	85
ตารางที่ 4.55	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	86
ตารางที่ 4.56	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	86
ตารางที่ 4.57	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน	87

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น	192
แผนภูมิที่ 2.2 โครงสร้างเทศบาลตาม พรบ.เทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546	24

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ได้บัญญัติวิธีการในการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้โดยสรุปว่า รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและรัฐจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะรัฐจะกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นโดยมีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด, 2551: 344.)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยสืบเนื่องมาจากเทศบาล เกิดขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ปัญหาที่สำคัญของเทศบาล ได้แก่ 1) ปัญหาถนนคับแคบชำรุดเสียหาย เนื่องจากถนนโดยทั่วไปในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล สภาพคับแคบไม่สามารถขยายผิวจราจรเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งเกิดจากเป็นพื้นที่ที่ประชาชนตั้งร้านค้าและปลูกบ้านพักอาศัยอย่างหนาแน่น ถนนบางสายใช้งานมานานมีสภาพชำรุดทรุดโทรม จึงจำเป็นต้องปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อให้การจราจรเป็นไปอย่างสะดวก 2) ปัญหาทางเท้ามีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐาน ถนนของ อบต. ส่วนใหญ่จะไม่มีทางเท้า บางแห่งมีถนนไม่ได้มาตรฐานประกอบกับบางแห่งประชาชนได้วางสิ่งของบนทางเท้าทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง 3) ปัญหาการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้แสงสว่างยังไม่ทั่วถึงตามถนนสายรองตามซอยต่าง ๆ ยังมีไม่เพียงพอและไฟฟ้าสาธารณะบางจุดดวงโคมยังไม่ได้มาตรฐานทำให้แสงสว่างในเวลากลางคืนมีไม่เพียงพอจำเป็นต้องปรับปรุงทั้งนี้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและให้ความสะดวกแก่ผู้สัญจรไปมาช่วงเวลากลางคืน 4) ปัญหาการจราจรและอุบัติเหตุ เนื่องจากในเขต อบต. มีประชาชนเข้ามาอยู่อาศัยเป็นจำนวนมากประกอบกับมีการตั้งวางสินค้าเข้ามาในถนนบางสายและมีการจอดรถยนต์ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้ประสบปัญหาการจราจรติดขัดและเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเวลาเร่งด่วนจะประสบปัญหามาก 5) ปัญหาการระบายน้ำและน้ำท่วมขังเนื่องจากชุมชนหลายแห่งยังมีท่อระบายน้ำไม่เพียงพอและบางแห่งมีขนาดไม่ได้มาตรฐานทำให้ไม่สามารถระบายน้ำได้ทัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ฝนตกหนักเป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น

เรื่อย ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะเกิดจากการขยายตัวของเขตเมืองที่รวดเร็วจน อบต.ไม่สามารถดูแลได้ทั้งหมด อบต. ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ ภาระหน้าที่ด้านต่าง ๆ อบต. มีภาระงานต้องรับผิดชอบมากแต่เงินงบประมาณยังคงเท่าเดิมอีกทั้งยังมีโครงสร้างการบริหารงานแบบเดิม (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2550: 129.)

เนื่องจากการบริหารส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีมากมาย ที่เกี่ยวข้องการรัฐศาสตร์ ได้แก่

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด มี จำนวน 76 แห่ง (เท่ากับจำนวนจังหวัด)
2. เทศบาลนคร มีทั้งหมดมี 30 แห่ง
3. เทศบาลเมือง มีทั้งหมด 187 แห่ง
4. เทศบาลตำบล มีทั้งหมด 2,237 แห่ง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลมีทั้งหมด 5,320 แห่ง
6. การปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ มี 2 แห่ง คือ

ก. กรุงเทพมหานคร

ข. เมืองพัทยา

ในงานวิจัยนี้ขอวิจัยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เท่านั้นที่ถือว่าเป็นเครือข่ายที่เล็กที่สุดที่มีประชากรทั้งหมด 9,571 คน จำนวนบ้านเรือน 2,601 หลังคาเรือนและแบ่งพื้นที่ภายในเขตองค์การบริหารตำบลออกเป็นชุมชนย่อย ๆ รวม 7 หมู่ชุมชน วิสัยทัศน์ของ อบต. ศาลายาได้แก่ “**สาธารณูปโภคพร้อม สิ่งแวดล้อมดี ชุมชนเข้มแข็ง พัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนมีส่วนร่วม**” ในการให้บริการประชาชนของ อบต. เน้นการให้บริการด้านสาธารณสุขเนื่องจากงานบริการสาธารณสุขเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในขั้นพื้นฐานที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ถึงแม้ อบต. ศาลายา จะได้พยายามจัดบริการสาธารณสุขให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดแต่อย่างไรก็ตามก็ยังคงปรากฏภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นว่า ประชาชนยังมีความรู้สึกต่อการบริการที่ไม่ดีเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะในปัจจุบันนี้ อบต. ยังคงมีภาระหนี้สินต้องจ่ายคืนเป็นจำนวนมากเนื่องจาก อบต. ได้กู้เงินจากสถาบันต่าง ๆ เพื่อก่อสร้างสำนักงาน อบต. หลังใหม่จึงส่งผลให้ อบต. มีภาระด้านหนี้สิน อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายประจำ ๆ เป็นจำนวนมากคงเหลือเงินงบประมาณในการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนไม่มากยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ประกอบกับมีการขยายตัวของบ้านเรือนตามความเจริญของเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่โครงสร้างการบริหารของ อบต. ยังคงรูปแบบเดิม ๆ เมื่อเงินงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดแต่ภาระความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้การบริการสาธารณสุขในด้านต่าง ๆ อบต. ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ไม่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ และการดำเนินงานตามนโยบายสาธารณสุขในด้านต่าง ๆ ของ อบต. ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งโครงการต่าง ๆ ที่เสนอโดยประชาชนเองทาง อบต. ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นเพราะเงินงบประมาณในการพัฒนาของอบต.ในแต่ละปีมีอยู่อย่างจำกัดนั่นเอง (องค์การบริหารส่วนตำบล, 2561: 10-36)

ดังนั้น ด้วยปัญหาดังที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยศึกษาตามแนวคิดในยุทธศาสตร์การพัฒนาและนโยบายขององค์การบริหารส่วน



ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ใน 4 ด้าน 1) ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และ

4) ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน เพื่อต้องการทราบ ว่าประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะมากน้อยเพียงใด และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับคณะผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอันจะทำ อบต. มีการให้บริการสาธารณะที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวน 9,571 คน

### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 5 หมู่บ้าน 1 บ้านวัดสุวรรณ 2 บ้านคลองโยง 3 บ้านหนองแค 4 บ้านตาพิน และ 5 บ้านศาลวัน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.5.1 ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

1.5.2 ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา แตกต่างกัน

1.5.3 ทราบข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

1.5.4 ได้ข้อมูลให้กับคณะผู้บริหาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพดียิ่งๆ ขึ้นไป

## 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**การสร้างเครือข่าย** หมายถึง การเชื่อมโยงในลักษณะสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องหรือบางครั้งอาจใช้ติดต่อประสานงานทั้งในทางตรงและทางอ้อม ให้การช่วยเหลือกัน ติดตามความเคลื่อนไหวของเครือข่าย กระจายข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สังคม ประเทศชาติและโลก

**เครือข่ายรัฐศาสตร์** หมายถึง เครือข่าย ข่าวสาร ในวงการรัฐศาสตร์ การเมืองการปกครอง โดยเฉพาะทั้งในประเทศและต่างประเทศ

**การปกครองท้องถิ่นไทย** หมายถึง การปกครองท้องถิ่นไทยแยกออกจากการปกครองส่วนภูมิภาค ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล งานวิจัยนี้จะขอยกมากล่าวเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล เท่านั้น เพราะเป็นหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่น้อยที่สุด ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกชอบ รัก ความประทับใจ และสุขใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ ภายหลังจากให้บริการสาธารณสุข จากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

**การให้บริการสาธารณสุข** หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยรัฐมอบหมายกิจการบางประเภทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้จัดการทำเอง บริการสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับการภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่มีลักษณะเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการให้บริการสาธารณสุข 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และ 4) ด้านงานให้บริการ และการบริการชุมชน

**ด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ** หมายถึง งานบริการอันเกี่ยวกับการจัดการอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป คือ การก่อสร้าง และการบูรณปฏิสังขรณ์ ได้แก่ การก่อสร้างถนนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล การก่อสร้างสะพานข้ามคลองต่าง ๆ ขององค์การ การก่อสร้างวางท่อน้ำระบายน้ำภายในเขตองค์การและเขตเทศบาล การติดตั้งไฟฟ้าให้แสงสว่างตามทางสาธารณสุขภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและร่วมกับเทศบาลศาลายาบ้าง การจัดสถานที่ออก

กำลังภายในสวนสาธารณะของเทศบาล การติดตั้งเครื่องหมาย/สัญญาณไฟจราจรภายในเขตเทศบาล การจัดทำป้ายบอกทาง ภายในเขตเทศบาล การจัดวางผังเมืองภายในเขตเทศบาล และฌาปนสถาน (ที่เผาศพ) ภายในเขตเทศบาล

**ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** หมายถึง งานบริการอันเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด สุขภาพอนามัย และการควบคุมดูแลสภาพแวดล้อมของเทศบาล ได้แก่ การรักษาความสะอาดห้อง สุขาสาธารณะภายในเขตเทศบาลเป็นประจำ การดูแลรักษาความสะอาดที่ถูกสุขลักษณะภายในตลาดสดขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมกับเขตเทศบาลเป็นประจำ การจัดสวนสุขภาพภายในสวนสาธารณะต่าง ๆ ของเทศบาล การรักษาความสะอาดตามถนน ทางเดินภายในเขตเทศบาลเป็นประจำ การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขตเทศบาลเป็นประจำ และการดูแลควบคุม ป้องกันโรคติดต่อที่ร้ายแรงภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาธาณ อําเภอพุทธรณทล จังหวัตนครปฐม

**ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม** หมายถึง งานอันเกี่ยวกับการศึกษาในโรงเรียน งานการรักษาส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรม งานส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ได้แก่ การส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภายในโรงเรียนสังกัดเทศบาล การจัดกิจกรรมให้แก่เด็ก และเยาวชนในวันสำคัญทางศาสนา การส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมให้แก่เด็กและเยาวชนได้เข้า ค่ายคุณธรรมเป็นประจำ การส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมงานทางด้านศาสนาภายในวัดต่าง และการ ส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมเป็นประจำ

**ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน** หมายถึง งานบริการอันเกี่ยวข้องกับการให้บริการ สาธารณะ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการติดต่อองค์การ ได้แก่ สถานที่ตั้งของ อบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ อบต. มีป้ายข้อความบอกขั้นตอนจุดรับบริการที่ชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย การ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ อย่างความรวดเร็วและทั่วถึง การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ และความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดเก็บ

**องค์การบริหารส่วนตำบลสาธาณ** หมายถึง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาธาณ อําเภอพุทธรณทล จังหวัตนครปฐม

**ประชาชน** หมายถึง ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสาธาณ ปี พ.ศ. 2554 ใน 5 ชุมชน ประกอบด้วย 1 บ้านวัดสุวรรณ 2 บ้านคลองโยง 3 บ้านหนองแค 4 บ้านตาพิน 5 บ้านสาลาวัน

**เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้โดยแบ่งเป็น 2 เพศ ประกอบด้วย 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

**อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ประกอบด้วย 1) อายุ 18-30 ปี 2) อายุ 31-40 ปี 3) อายุ 41-50 ปี 4) 51-60 ปี

**อาชีพ** หมายถึง หน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้โดยแบ่งเป็น 4 อาชีพ ประกอบด้วย 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 3) เกษตรกร และ 4) รับจ้าง

**การศึกษา** หมายถึง ระดับความรู้สูงสุดตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา/ปวช. 3) อนุปริญญา/ปวส. และ 4)ปริญญาตรีขึ้นไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจของอับราฮัม มาสโลว์

ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจที่เป็นที่รู้จักกันกว้างขวางมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ทฤษฎีของมาสโลว์ยึดถือข้อสมมติฐาน 4 ประการดังนี้

- 1) มนุษย์ทุกคนมีรูปแบบความต้องการคล้ายคลึงกัน โดยผ่านมาจากแหล่งกำเนิดภายในร่างกาย และจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction)
- 2) ความต้องการบางอย่างมีความจำเป็นขั้นพื้นฐานและสำคัญมากกว่าความต้องการอย่างอื่น
- 3) ความต้องการที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานมากกว่า จำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองให้ได้รับความพอใจก่อนจนถึงระดับเป็นความต้องการน้อยที่สุด ก่อนที่ความต้องการทางด้านอื่นจะได้รับแรงกระตุ้น
- 4) เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนได้รับความพอใจแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้นเข้ามาแทนที่มาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คือ

ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานเบื้องต้น อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อนหลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูงขึ้นจึงจะเกิดขึ้น

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการในระดับที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วและมีความรู้สึกอิสระ

ไม่ต้องเป็นห่วงกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป ความต้องการความปลอดภัยจึงเกิดขึ้น ความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กเล็ก ซึ่งต้องการความปลอดภัยจากพ่อแม่

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) บางครั้งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ” (Love and Belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีความรักความผูกพันกับผู้อื่น เช่น ความรักจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือคนรัก เป็นต้น

ระดับที่ 4 ความต้องการมีเกียรติยศมีศักดิ์ศรีในสังคม (Esteem Needs หรือ Egoistic Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีประโยชน์มีคุณค่าและต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือยกย่องตนว่าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติยศ และมีศักดิ์ศรี

ระดับที่ 5 ความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-Actualization หรือ Self-Fulfillment Ends) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคิด และตั้งความหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนต่างตั้งความมุ่งหวังของตนเองไว้แตกต่างกัน จึงยากที่จะให้คำนิยามได้ แต่หากจะกล่าวง่ายๆ ก็อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่ตนเองอยากจะทำให้ตนเองเป็นในชีวิต เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งความหวังไว้ ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower order needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อให้เกิดความพอใจภายนอก ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย จะมีขั้นความต้องการ 2 ชั้น ได้แก่ ความต้องการพื้นฐาน (Basic Physiological Needs) หรือความต้องการด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ยารักษาโรค เป็นต้น ความต้องการขั้นที่ 2 คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย และความมั่นคง (Safety and Security Needs)

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher Order Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทีหลังเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการมีเกียรติยศ มีศักดิ์ศรีในสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต ประกอบด้วยความต้องการอีก 3 ชั้น นั่น คือ ความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและความรักจากบุคคลรอบข้างและสังคม ความต้องการขั้นที่ 4 คือความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ซึ่งถือเป็นความต้องการด้านสถานภาพในสังคม เกียรติยศและชื่อเสียง และขั้นสุดท้าย คือ ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะตอบสนองศักยภาพส่วนบุคคล หรือสิ่งที่บุคคลสามารถเป็นในสิ่งที่ต้องการ (โกวิทย์ สิงสนันท์, 2539: 18.)

สรุปได้ว่า จากแนวคิดของมาสโลว์นี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความต้องการด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการเกิดพฤติกรรมที่แตกต่างของมนุษย์ ทำให้เราได้ทราบและเข้าใจถึง มนุษย์เราถูกจูงใจจากความต้องการหลายอย่าง ที่จัดเรียงไว้เป็นลำดับขั้น จากล่างสุดไปถึงสูงสุดรวม 5 ชั้น โดยที่ความต้องการในระดับล่าง (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคง และความต้องการทางสังคม ความต้องการในระดับบน (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องเชิดชู ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายานี้ ก็เป็นแรงจูงใจ

เพื่อเป็นการสร้างโอกาสและเป็นการนำไปสู่การได้มาซึ่งความต้องการต่าง ๆ ของประชาชน ดังกล่าวตามแต่ความต้องการของประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ได้ เช่น ในด้านความต้องการความมั่นคงในชีวิต ความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือในด้านความต้องการการได้รับการยอมรับและได้รับการยกย่องจากสังคมมากขึ้น

### 2.1.2 ความหมายของความพึงพอใจ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจหรือความพอใจความสุขซึ่งตรงกับกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมี ความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

**ฟิทซ์ เจอร์ลด์ และดูรานท์** (Fitzgerald and Duraut) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมี พื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการให้บริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

(2539: 18.)

**ปรีดา นิสสาคุ** ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่าความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (ปรีดา นิสสาคุ, 2548: 30)

### 2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

**จิตตินันท์ เดชะคุปต์** ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการ และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอการเป็นส่วนใหญ่ยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการ บริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่ เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และ การใช้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระดาษจดหมาย/ซอง เป็นต้น

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล (จิตตินันท์ เดชะคุปต์: 27-28)

สรุป ความพึงพอใจหรือความพอใจความพอใจซึ่งตรงกับกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความพึงพอใจ ได้แก่ ระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและใน ด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง ฉะนั้นองค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายาจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานการบริการสาธารณะสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การหรือ หน่วยงานที่ตั้งไว้ และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

## 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

### 2.2.1 หลักการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือ ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิด ประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย



2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไป กว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป (กุลธนะ ธนาพงศ์ธร; 2530: 303)

### 2.2.2 คู่มือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ

**วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล** การกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ และได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมาเพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดีโดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน

โดยรวม (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)

**วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล** ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้นพนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้องไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)

### 2.2.3 องค์ประกอบของความสำเร็จการบริการมี 6 ประการ

**จิตินันท์ เตชะคุปต์** ได้กำหนดแนวทางเรื่องความสำเร็จของการบริการ ไว้ 6 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้นหากผู้ใช้บริการ (ผู้บริการการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิด ความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับ ความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุดไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้นผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตั้งดี โดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าผู้นั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปได้

ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลัง ใคร มาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้นต้องเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของ การ

บริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ต่อการบริการที่ได้รับ (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)

#### 2.2.4 ความหมายของบริการสาธารณะ

**อภิรดี โรจนประดิษฐ์** ได้พิจารณานิยามและความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูง และรัฐไม่มีความพร้อม จึงต้องมอบให้บุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนอง ความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสุขสบายของประชาชน รัฐก็จะเข้าไปจัดทำกิจการนั้น นอกจากนี้ ในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (อภิรดี โรจนประดิษฐ์, 2552: 7-9.)

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะประกอบไปด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลและมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมตามข้อ 1. ต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานัน, 2543: 45)

#### 2.2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาและนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

1. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเป้าหมายในการพัฒนาท้องถิ่นด้วยการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับชุมชน ในการร่วมคิด ร่วมทำร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมกำหนดทิศทางในการพัฒนา เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

2. เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล อีกทั้งอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในเขตเทศบาลให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข

ปัญหานำไปสู่ความร่วมมืออย่างจริงจังระหว่างฝ่ายเมืองกลุ่มองค์กรภาคเอกชนและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

3. ยึดหลักยุทธศาสตร์ของจังหวัดนครปฐม ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเปิดประตูเมือง การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองมรดกโลก ยึดถือโครงสร้างตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดภาระหน้าที่ของเทศบาล ดำเนินการตามแนวนโยบายของกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล

4. ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน โดยปรับปรุงและลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วเบ็ดเสร็จ จัดตั้งศูนย์บริการและจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ไว้ในสำนักงานเทศบาล

5. กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เป็นแกนกลางในการขับเคลื่อนกลไกทุกส่วน ให้เดินหน้าแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นในทุกด้านอย่างสอดคล้องต้องกันยึดแนวการบริหารงานท้องถิ่น (อบต.ศาลายา, 2552: 10-36)

## 2.2.6 นโยบายการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

1. **นโยบายโครงสร้างพื้นฐาน** ในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จะปรับปรุงถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ให้ประชาชนสามารถใช้สัญจรไปมาได้อย่างสะดวกและปลอดภัย การจัดทำป้ายบอกทาง ภายในเขตเทศบาล ขยายการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะให้อย่างทั่วถึงทุกตรอกซอกซอย การจัดวางผังเมือง ภายในเขตเทศบาลเพื่อรับการเติบโตของเขตเมืองวางแนวทางในการระบายน้ำฝนเพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อนอันเนื่องมาจากน้ำท่วม ตลอดจนมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสนามเด็กเล่นในเขตเทศบาลให้เพียงพอ และพัฒนาปรับปรุงมาปณสถาน (ที่เฝ้าศพ) ภายในเขตเทศบาล

2. **นโยบายด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม** จะพัฒนาระบบการจัดเก็บขยะมูลฝอย การรักษาความสะอาดห้องสุขาสาธารณะภายในเขตสุขาภิบาล การรักษาความสะอาดตามถนน / ทางเดินภายในเขตสุขาภิบาล ตามหลักมาตรฐานของสุขาภิบาลให้ดียิ่งขึ้น จัดให้มีศูนย์สุขภาพชุมชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เขตสุขาภิบาล พัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างทั่วถึง ฝ้าระวัง ควบคุมและป้องกันโรคระบาดทุกชนิดทุกประเภท พัฒนาตลาดให้ถูกสุขลักษณะอนามัย และจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดไว้เพื่อให้การบริการแก่ประชาชน จะดูแลในเรื่องของการลดมลพิษฝุ่นละอองทางอากาศ และลดมลพิษของเสียงในชุมชน การดูแล ควบคุม ป้องกันโรคติดต่อที่ร้ายแรงภายในเขตสุขาภิบาล การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ตลอดจนงานขยายพื้นที่ปลูกต้นไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับเพิ่มมากขึ้น ให้เป็นเสมือนหนึ่งปอดหายใจของชาวเมืองนครปฐม

3. **นโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต** จะส่งเสริมในด้านการนันทนาการต่าง ๆ แก่ประชาชน สงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และผู้ป่วยโรคมุมิคุ้มกันบกพร่อง ให้ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ จะพัฒนาริมฝั่งแม่ท่าจีน ริมฝั่งคลองมหาสวัสดิ์ คลองโยง คลองทวีวัฒนา เป็นต้น ให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นสถานที่ออกกำลังกาย และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

4. **นโยบายด้านเศรษฐกิจ** จะส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการดำรงชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จะปรับปรุงตลาดให้มี

สถานที่จำหน่ายถูกสุขลักษณะอนามัยน่าซื้อ จัดหาแหล่งค้าขายเพื่อให้ประชาชนสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น ให้การสนับสนุนชุมชนในการพัฒนาสินค้าชุมชน ส่งเสริมให้เกิดชุมชนในเขตสุขภาพิบาล และเขตเทศบาลเมืองศาลายา พุทธมณฑล นครปฐม หรือชุมชนอื่นนอกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

**5. นโยบายด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว** จะส่งเสริมการศึกษาพื้นฐานให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น ปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้สามารถให้บริการกับประชาชนได้อย่างพอเพียง จัดให้มีศูนย์การเรียนรู้ในโรงเรียนในชุมชนเพิ่มมากขึ้น และจัดทำโครงการให้มีการเรียน การสอนหลักสูตรพิเศษ 2 ภาษาโดยเปิดให้เรียนฟรี และจัดให้มีการเรียนการสอนระดับอาชีวศึกษา แผนกบัญชีการจัดการและคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาการว่างงานของเยาวชนผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ส่งเสริมปลูกจิตสำนึกของประชาชนทุกชุมชน และกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ให้รักและหวงแหนในวัฒนธรรมประเพณีซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชาวเมืองนครปฐม โดยร่วมมือร่วมใจกันอนุรักษ์และฟื้นฟูให้วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามให้คงอยู่ และสืบทอดต่อไปอย่างยั่งยืน เช่น งานวันตรุษสงกรานต์ งานลอยกระทง งานแห่เทียนเข้าพรรษา งานบุญมหาชาติ งานบุญข้าวสารท งานบุญบาตรข้าวต้ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม อีกส่วนหนึ่งด้วย

**6. นโยบายด้านการจราจร** จะปรับปรุงระบบการจราจรโดยเพิ่มสัญญาณไฟจราจรเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ประชาชน ในการใช้ยานพาหนะบนท้องถนน และประสานงานกับกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม และสถานีตำรวจภูธรอำเภอพุทธมณฑล ในการติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อทราบความเคลื่อนไหวของมิถิลลาซีพหรือคนร้าย เป็นอีกมาตรการหนึ่งที่จะช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน ซึ่งจะเป็นช่องทางทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถเข้าระงับเหตุร้ายได้ทันทั่วทั้งที่ หรือติดตามจับกุมคนร้ายได้เมื่อคนร้ายหลบหนี

**7. นโยบายด้านงานให้บริการ และบริการชุมชน** จะพัฒนาการบริหารงานและพัฒนาบุคลากร มุ่งเน้นการปรับปรุงและจัดระบบการบริหาร เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก การบริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการของท้องถิ่น การปรับปรุงพัฒนาบุคลากรและมุ่งเน้นการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ในการปฏิบัติราชการให้เพียงพอ ทันสมัย ตลอดจนการรักษาความสงบเรียบร้อย และป้องกันบรรเทาสาธารณภัยชุมชน (วรเดช จันทรร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)

สรุปจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อ พิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน การให้บริการต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วถือเป็นการสร้างเครือข่ายทางรัฐศาสตร์หรือสัมพันธ์กับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยตรง

## 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐบาลนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการประสงคฺ์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

### 2.3.1 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบ การปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็น การปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่

สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอื่นต่างกันไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังมีฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

### 2.3.2 การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง เมื่อ

พ.ศ. 2475

ในปี พ.ศ. 2476 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ซึ่งเป็นที่ตระหนักดีว่า โครงการจัดตั้งเทศบาลนั้นได้เริ่มมาตั้งแต่สมัยพระยาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่มีเหตุการณ์จำเป็นต้องระงับไปในเมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงการปกครองเกิดขึ้น และต่อจากนั้นในปี พ.ศ. 2476 จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ดังกล่าว ทำให้มีเทศบาลเกิดขึ้นนับแต่นั้นเป็นต้นมา ต่อมาในปี พ.ศ. 2476 ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่ข้าหลวงประจำจังหวัดหรือการบริหารกิจการของจังหวัดขึ้น นับเป็นก้าวหนึ่งที่รัฐบาลได้พิจารณาเห็นว่าประกอบกรมีภาระหน้าที่อันสำคัญร่วมกับรัฐบาลในการปกครองส่วนภูมิภาค

ในปี พ.ศ. 2495 ได้มีการรื้อฟื้นระบบสุขาภิบาล ซึ่งได้ระงับไปเป็นเวลานานขึ้นอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ รัฐบาลได้จัดให้มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นในท้องที่ต่าง ๆ ซึ่งยังไม่มีฐานะเป็นชุมชนเทศบาล แต่เป็นเขตท้องที่มีรายได้ เป็นชุมชนในที่ตั้งอำเภอต่าง ๆ จึงได้ให้มีฐานะเป็นเขตการปกครองสุขาภิบาลขึ้น

ในปี พ.ศ. 2498 หลังจากที่ ฯพณฯ จอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีของรัฐบาลในขณะนั้น ได้พิจารณาเห็นว่าประชาชนควรได้มีสิทธิและเสียงในการปกครองตนเองอย่างเต็มที่ ตามคัลลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตย จึงได้ดำริให้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้น โดยรัฐบาลด้วยความเห็นชอบของสภาผู้แทนราษฎรได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด 2498 เป็นผลให้มืองค์การบริหารส่วนจังหวัดเกิดขึ้นนับแต่นั้นเป็นต้นมา

ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 ในระยะเวลาไล่เรียงกันก็ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ขึ้น เป็นผลให้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น เพื่อให้การปกครองระดับตำบลที่มีความเจริญ มีรายได้ ได้มีการปกครองตนเองเกิดขึ้นในรูปขององค์การบริหารส่วนตำบล และในปี พ.ศ. 2515 หน่วยการปกครองระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ก็จำเป็นต้องถูกยุบเลิกไป โดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515

ในปี พ.ศ. 2518 ได้มีประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครขึ้นอีก เป็นผลให้กรุงเทพมหานครเป็นรูปการปกครองพิเศษ ตามระบบการปกครองท้องถิ่นอีกรูปหนึ่ง หลังจากที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงการรวมเทศบาลกรุงเทพและธนบุรีเข้าด้วยกัน และมีฐานะเป็นเทศบาลกรุงเทพธนบุรีแล้วนั้น ในที่สุดปัจจุบันกรุงเทพมหานครก็คือหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษรูปหนึ่ง และในปี พ.ศ. 2521 ก็ได้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นในรูปพิเศษเกิดขึ้นอีกตามพระราชบัญญัติการปกครองเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 เป็นผลให้พัทยาเป็นเขตการปกครองท้องถิ่นและเป็นรูปการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่ง กล่าวคือ หากวิเคราะห์จากผลของการจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ได้มีวิวัฒนาการมาโดยลำดับนั้น เป็นผลเนื่องมาจากนโยบายของรัฐบาลเป็นสำคัญ และแนวความคิดริเริ่มต่าง ๆ ในการจัดตั้ง ปรับปรุง แก้ไข ก็เป็นผลมาจากทางราชการ ดังนั้น ระบบการปกครองท้องถิ่นของไทยจึงมีผลผูกพันกับทางราชการหรือรัฐบาลที่จะเข้าระดับปกครองอยู่ตลอดเวลา

### 2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

นับตั้งแต่การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยได้เริ่มวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2440 จนกระทั่งปัจจุบัน รัฐบาลได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ซึ่งเป็นกรรมวิธีของการกระจายอำนาจทางการปกครอง (Decentralization) ดังนั้น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ โดยสมัยนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการบริหารการปกครองท้องถิ่น ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษากระบวนการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลัง และงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกล่าวถึงองค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

- 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
- 2) มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มีมาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
- 3) มีอิสระในการปกครองตนเอง
- 4) มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
- 5) มีงบประมาณรายได้ที่เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
- 6) มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
- 7) มีอำนาจท้องถิ่นที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
- 8) มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
- 9) มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ



### 2.3.4 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกันคือ

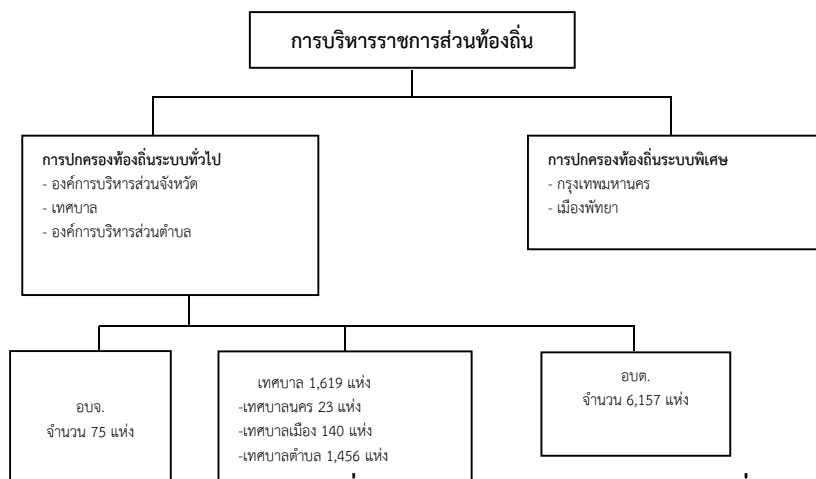
#### 1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ



แผนภูมิที่ 2.1 การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

สรุป การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยในสภาวะการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัว และมีความรู้ความเข้าใจในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบกับการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองให้มากที่สุด อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครอง แต่ทั้งนี้ การที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

รูปแบบใดก็ตาม จำเป็นจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนขีดความสามารถทางการบริหารบุคคล การเงิน และการคลังของท้องถิ่นเหล่านั้น ประกอบกันด้วย (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518: 6-7)

### 2.3.5 เทศบาล

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 (พ.ศ. 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิม ทั้งหมดขณะนี้มีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2543 ในปัจจุบันเทศบาลทั่วประเทศมีจำนวนประมาณสองพันแห่ง

4 กรกฎาคม พ.ศ. 2532 กระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศ กำหนดให้ 24 เมษายน เป็นวันเทศบาล การปกครองท้องถิ่นได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว แต่การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอแต่พอจะเป็นหลักได้บ้างก็คือการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลหลายรัฐบาลได้พยายามที่จะพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง โดยมีการทดลองรูปแบบเมืองพัทยาแต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการในรูปแบบเทศบาล โดยให้เมืองพัทยาบริหารตามรูปแบบของเทศบาลนคร ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดได้ดังนี้"มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น" ขนาดเทศบาลเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามจำนวนประชากรและรายได้ของเทศบาลนั้น ๆ ในพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 9, 10, 11 ได้กำหนดขนาดเทศบาลดังนี้

1. มาตรา 9 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

2. มาตรา 10 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

3. มาตรา 11 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

สภาเทศบาล

1. เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน
2. เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 18 คน
3. เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 24 คน

ทั้งนี้ สภาเทศบาลประกอบไปด้วยประธานสภาเทศบาลหนึ่งคนและรองประธานสภาเทศบาลสองคน

ฝ่ายบริหารเทศบาลแต่ละแห่งมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่เป็นผู้บริหารงานในท้องที่เทศบาลนั้นทั้งหมด ปัจจุบันเทศบาลทุกประเภทมีฝ่ายบริหารที่มาจาก การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

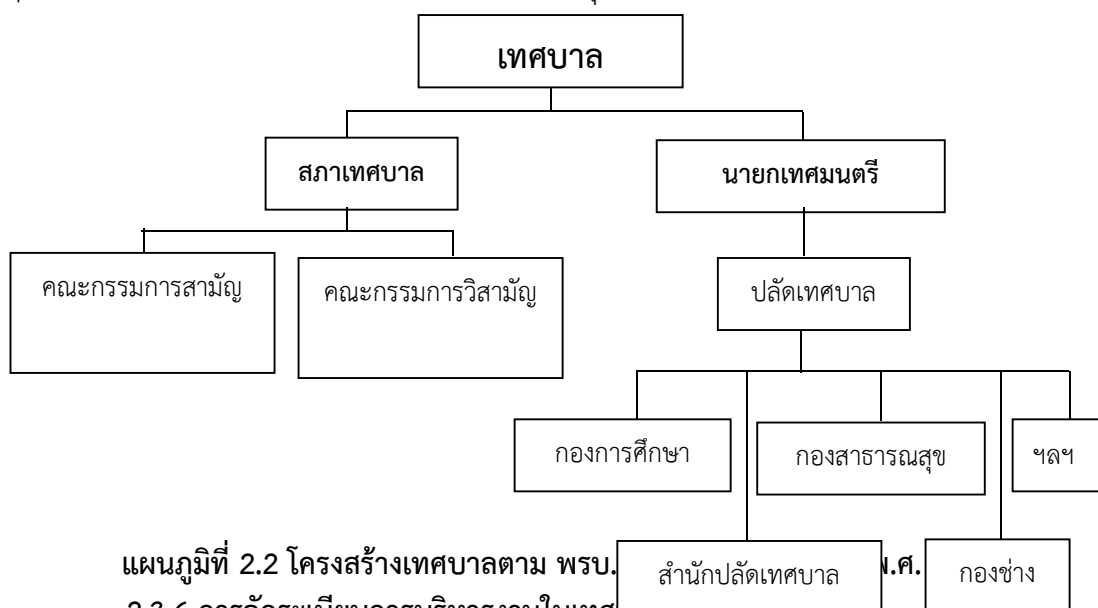
เทศบาลเมืองจากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรีไปที่: ป้ายบอกทาง, ค้นหา เทศบาลเมือง เป็นองค์กรปกครองในรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง การจัดตั้งเทศบาลเมืองกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลเมืองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

ท้องถิ่นที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองนั้น คือ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด เช่น เทศบาลเมืองเพชรบุรี (ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี) เทศบาลเมืองสระแก้ว (ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดสระแก้ว) หรือท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎรมากกว่า 10,000 คน และมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่ก็มีท้องถิ่นบางแห่งที่ไม่ได้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดและมีจำนวนประชากรไม่ถึง 10,000 คน แต่ก็มีฐานะเป็นเทศบาลเมือง เนื่องจากได้รับการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเทศบาลสมัยแรก ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์การจัดตั้งแตกต่างกับกฎหมายเทศบาลที่ใช้ในปัจจุบัน เช่น เทศบาลเมืองเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เทศบาลเมืองหลายแห่งมีฐานะเดิมเป็นเทศบาลตำบล เช่น เทศบาลตำบลหัวหิน เทศบาลตำบลชะอำ ที่ต่อมาได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองชะอำตามลำดับ แต่ก็มีบางแห่งที่ได้รับการยกฐานะข้ามชั้นจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาโดยไม่เป็นเทศบาลตำบลมาก่อน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองปรังพำ องค์การบริหารส่วนตำบลปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองปากพูน และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งตำเสา จังหวัดสงขลา ที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองทุ่งตำเสา (1) ทั้งนี้ หากท้องถิ่นใดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองไปแล้วเป็นเวลา 1 ปี ตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนันในท้องถิ่นนั้น ๆ จะถูกยกเลิกไปด้วย

นอกจากเทศบาลเมืองอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะมีชื่อเรียกตามชื่อจังหวัดแล้ว (ยกเว้นตัวจังหวัดที่เป็นเทศบาลนครแล้วจำนวน 22 จังหวัด และตัวจังหวัดสุโขทัยซึ่งมีชื่อว่า เทศบาลเมืองสุโขทัยธานี) เทศบาลเมืองที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอโดยทั่วไปมักมีชื่อตามชื่ออำเภอหรือตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ เช่น เขตเทศบาลเมืองสวรรคโลก ครอบคลุมเขตตำบลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย แต่ก็มีบางแห่งที่ไม่ใช่ชื่ออำเภอหรือตำบลเป็นชื่อ เช่น เขตเทศบาลเมืองลัดหลวง ครอบคลุมเขตตำบลบางพิง ตำบลบางจาก และตำบลบางครุ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยเขตเทศบาลนั้นอาจครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลที่ตั้ง หรือครอบคลุมพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลตั้งแต่ 2 ตำบลขึ้นไป

เทศบาลเมืองมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งเสริมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)



ตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารท้องถิ่น พร้อมกับการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งถือเป็นกฎหมายฉบับแรกกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาลและได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะจนกระทั่งในสมัยที่จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นมาแทนกฎหมายเก่าทั้งหมด

สำหรับโครงสร้างของเทศบาลเมืองนั้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกส่วนหนึ่ง คือ พนักงานเทศบาล

สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงมีทั้งหมด 18 คน นอกจากนี้ยังมีประธานสภาเทศบาล 1 คน รองประธานสภาเทศบาล 1 คน ซึ่งสภาเทศบาลเลือกจากสมาชิกสภาเทศบาล โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และมีเลขาธิการสภาเทศบาล 1 คน ซึ่งสภาเทศบาลได้คัดเลือกจากสมาชิกสภาเทศบาล หรือพนักงานเทศบาล หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นของเทศบาล จำนวน 1 คน

คณะผู้บริหารเทศบาลประกอบด้วย นายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง จำนวน 1 คน และมีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน รองนายกเทศมนตรีที่นายกเทศมนตรี

แต่งตั้งต้องสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน ที่ปรึกษา นายกเทศมนตรีจำนวน 2 คน ซึ่งการแต่งตั้งเป็นอำนาจของนายกเทศมนตรี

จะเห็นได้ว่าการกำหนด โครงสร้างของเทศบาลมีลักษณะคล้ายกับ การบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งฝ่ายสภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนาจนิติบัญญัติ และคณะผู้บริหารเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้เทศบาลเป็นหน่วยการบริหารราชการท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ โครงสร้างของเทศบาล การจัดองค์การของเทศบาล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล
2. ฝ่ายบริหาร หรือคณะเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่จำเป็นต้องมีองค์การเพิ่มขึ้นเพื่อประสิทธิภาพของการบริหารพัฒนาบริการ คือ พนักงานเทศบาล

#### **การจัดองค์การของเทศบาล**

สภาเทศบาลหรือฝ่ายนิติบัญญัติ สภาเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ มีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของคณะเทศมนตรี สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกเทศบาล หรือเรียกโดยย่อว่า ส.ท. สมาชิกเหล่านี้ได้รับการเลือกตั้งจากราษฎรในท้องถิ่น และดำรงตำแหน่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของราษฎรในท้องถิ่นตามวาระ คือ 4 ปี จำนวนของสมาชิกเทศบาลในแต่ละเทศบาลจะไม่เท่ากัน จำนวนมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ

1. เทศบาลตำบลมีสมาชิกเทศบาล 12 คน
2. เทศบาลเมืองมีสมาชิกเทศบาล 18 คน
3. เทศบาลนครมีสมาชิกเทศบาล 24 คน

การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล เป็นไปตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล พ.ศ. 2582 (รวมทั้งที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมใหม่ถึง พ.ศ. 2541) สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและการสมัครเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล

#### **2.3.7 บุคคลผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้**

1. มีสัญชาติไทย บุคคลผู้มีสัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติต้องได้สัญชาติไทยมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ในวันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการเลือกตั้ง และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันจนถึงวันเลือกตั้งไม่ น้อยกว่า 90 วัน
3. บุคคลต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิเลือกตั้ง คือ
  - 3.1. วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
  - 3.2. เป็นภิกษุ สามเณร นักพรตหรือนักบวช
  - 3.3. ต้องคุมขังอยู่โดยหมายของศาลหรือโดยคำพิพากษา (เรื่องเดียวกัน.)

#### **2.3.8 บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้**

1. มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด แต่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยแต่บิดาเป็นคนต่างด้าวต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลที่สมัครเป็นเวลาติดต่อกันจนถึงวันรับสมัครไม่น้อยกว่าหกเดือนหรือได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษี

โรงเรือนและที่ดิน หรือตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ให้กับเทศบาลนั้นในปีที่สมัครหรือในปีก่อนที่สมัครหนึ่งปี (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)

### 2.3.9 บุคคลต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิสมัครรับเลือกตั้ง คือ

1. ดิถยาเสพติดให้โทษ
2. ตาบอดทั้งสองข้าง
3. เป็นบุคคลล้มละลาย ซึ่งศาลยังไม่สั่งให้ฟื้นคดี
4. เป็นโรคเรื้อน วัณโรคระยะอันตราย หรือโรคพิษสุราเรื้อรัง
5. เคยต้องคำพิพากษา หรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายให้จำคุก ตั้งแต่สองปีขึ้นไป โดยได้พ้นโทษมาไม่ถึงห้าปี ในวันเลือกตั้ง เว้นแต่ความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

6. เคยเป็นข้าราชการ เจ้าพนักงานท้องถิ่น พนักงานของหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจถูกไล่ออก หรือปลดออกเพราะทุจริตต่อหน้าที่ยังไม่ครบเจ็ดปีนับแต่วันถูกไล่ออกปลดออกหรือเลิกจ้าง แล้วแต่กรณี จนถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

7. นอกจากนี้บุคคลที่ยังปฏิบัติหน้าที่ในสถานภาพข้าราชการ พนักงานเทศบาล พนักงานสุขาภิบาล ลูกจ้าง หรือคนงานของรัฐบาล ซึ่งกินเงินเดือนประจำในจังหวัด สมัครเป็นสมาชิกเทศบาลในจังหวัดนั้น เว้นแต่บุคคลดังกล่าวได้ลาออกจากตำแหน่งดังกล่าวแล้ว

ผู้มีสิทธิสมัครเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งได้เฉพาะเขตเลือกตั้งเพียงเขตเดียว ผู้สมัครต้องไปยื่นใบสมัครด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลในเขตเลือกตั้งที่ตนเองสมัคร ภายในระยะเวลาที่กำหนดพร้อมด้วยเงินประกันการสมัคร ดังนี้

1. เทศบาลตำบล เงินประกันการสมัคร 1,000 บาท
2. เทศบาลเมือง เงินประกันการสมัคร 2,000 บาท
3. เทศบาลนคร เงินประกันการสมัคร 3,000 บาท

เงินประกันการสมัครจำนวนนี้ เมื่อเสร็จสิ้นการเลือกตั้งแล้ว เทศบาลคืนเงินให้ผู้สมัคร เว้นแต่ผู้สมัครไม่ได้รับการเลือกตั้ง และไม่ได้คะแนนเลือกตั้งถึงร้อยละสิบของจำนวน ผู้เลือกตั้งที่มาใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง หรือผู้สมัครถอนการสมัครเสียเอง ให้ถือว่าผู้สมัครได้ยินยอมให้เงินประกันนั้นตกเป็นของเทศบาล (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)

### 2.3.10 อำนาจหน้าที่ของสมาชิกสภาเทศบาล

สมาชิกเทศบาล มีอำนาจหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การตราเทศบัญญัติ สมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติคือการตราเทศบัญญัติเพื่อใช้เป็นข้อบังคับในท้องถิ่น โดยเฉพาะการพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ถือว่าเป็นการใช้อำนาจสูงสุดในการควบคุม เพราะ ถ้าสภาเทศบาลไม่เห็นด้วยกับร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีมีความหมายถึง การไม่ยอมรับของราษฎรในท้องถิ่นด้วย การทำหน้าที่ของคณะเทศมนตรีก็สิ้นสุดโดยทั่วไปการร่างเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีของคณะเทศมนตรี มักมีข้อมูลต่าง ๆ เพื่อจัดทำร่างงบประมาณ มีการ แสดงความคิดเห็นนอกรอบระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี ในกรณีที่เป็นประเด็นปัญหา เมื่อนำเข้าสู่สภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล จึงเห็นด้วย และถ้า ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยในขณะที่สมาชิกสภาเห็นด้วยการตัดสินใจขั้นสุดท้ายจึงขึ้นอยู่กับรัฐมนตรีมหาดไทยว่าจะดำเนินการอย่างไร

2. การควบคุมฝ่ายบริหาร (คือคณะเทศมนตรี) มีลักษณะการควบคุม 2 ลักษณะ การตั้งกระทู้ถาม และการยื่นขอเปิดอภิปราย ในกรณีที่คณะเทศมนตรี หรือเทศมนตรีคนหนึ่งคนใด ประพฤติไม่ถูกต้อง เสียหาย ปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ผ่าฝืนความสงบเรียบร้อยของท้องถิ่น หรือปฏิบัติไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ สภาเทศบาล จะต้องยื่นเสนอเรื่องที่จะกระทู้ถาม หรือเปิดอภิปรายต่อนายอำเภอ ในกรณีที่เป็นการเมืองหรือเทศบาลนคร เพื่อขอความเห็นชอบ ผลของการประชุมว่าจะให้เป็นไปตามที่สภาเทศบาลร้องขอหรือไม่ จะต้องรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ บางกรณีจะต้องได้รับการวินิจฉัยอีกครั้งจากรัฐมนตรี

3. ให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี สภาเทศบาลจะเสนอผู้ที่เห็นสมควรให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งเป็นเทศมนตรี (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)

**2.3.11 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง** ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (มาตรา 52, มาตรา 53 และมาตรา 54) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล” ดังต่อไปนี้

มาตรา 52 ให้สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกสิบแปดคน และให้คณะเทศมนตรี ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี กับเทศมนตรีอื่นอีกสองคน ในกรณีที่เทศบาลเมืองแห่งใด มีรายได้จัดเก็บตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป ก็ให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคน

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่

ของเทศบาล

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลอาจจัดกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าว เทศบาลมีอำนาจตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อบทบาทกฎหมายในกรณีต่อไปนี้ 1. เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ ของเทศบาลที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ 2. เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติหรือให้อำนาจตราเทศบัญญัติในเทศบัญญัตินั้น จะกำหนดโทษปรับผู้ละเมิดเทศบัญญัติไว้ด้วยก็ได้ แต่ห้ามมิให้กำหนดเกินกว่าหนึ่งพันบาท (ชื่อ, พศ: หน้า 55)

### 2.3.12 รายได้และค่าใช้จ่ายของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้บัญญัติรายได้ในอันที่จะได้รับและค่าใช้จ่ายของเทศบาลไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา 66 เทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

มาตรา 67 เทศบาลอาจมีรายจ่ายดังต่อไปนี้

1. เงินเดือน
2. ค่าจ้าง
3. เงินค่าตอบแทนอื่นๆ
4. ค่าใช้สอย
5. ค่าวัสดุ
6. ค่าครุภัณฑ์
7. ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ
8. เงินอุดหนุน

การจ่ายเงินตามมาตรา 67 (8) และการจ่ายเงินเพื่อการลงทุนเทศบาลจะกระทำได้เมื่อได้รับความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ

การจ่ายเงินตามมาตรา 67 (9) ถ้าเป็นการชำระหนี้เงินกู้เมื่อถึงกำหนดชำระ เทศบาลจะต้องชำระเงินกู้คืนจากทรัพย์สินของเทศบาลไม่ว่าจะตั้งงบประมาณรายจ่ายประเภทนี้ไว้หรือไม่ (กองราชการส่วนตำบลสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, 2559:, 149-151)

### 2.3.13. ปัญหาและอุปสรรคของเทศบาล

**ธเนศวร์ เจริญเมือง** ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของเทศบาลไว้ ดังนี้

ประการแรก เทศบาลถูกแทรกแซงและควบคุมโดยรัฐบาลกลางมากเกินไปโดยเฉพาะทางด้านกฎหมาย ทำให้เทศบาลมีอำนาจจำกัด แต่มีหน้าที่มาก มีงบประมาณไม่เพียงพอ มาตรการที่



รัฐบาลกลางใช้แทรกแซงและควบคุมเทศบาลมี 3 ด้าน คือ ด้านการปกครอง ด้านการคลัง และด้านการบริหาร

1. การแทรกแซงในด้านการปกครอง รัฐบาลกลางสามารถยุบสภาเทศบาล ปลดฝ่ายบริหาร ปลดสมาชิกสภาเทศบาล แต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาล ควบคุมพนักงานของเทศบาล และเป็นผู้อนุมัติเทศบัญญัติหรือข้อบังคับต่าง ๆ ทั้ง ๆ ที่เทศบัญญัติเป็นข้อกำหนดข้อบังคับภายใต้กรอบของกฎหมายระดับชาติ

2. การแทรกแซงในด้านการคลัง รัฐบาลกลางกำหนดประเภทของภาษีอากร อัตราของภาษีอากรและค่าธรรมเนียมหลายชนิด ยังผลให้มีรายได้จำกัด ไม่สามารถหารายได้ทางอื่นที่กฎหมายมิได้กำหนด ผลก็คือ เทศบาลมีรายได้น้อยและต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางซึ่งเต็มไปด้วยเงื่อนไขผูกมัดที่รัฐบาลกลางกำหนดไว้ การมีรายได้น้อยย่อมทำให้เทศบาลไม่อาจทำงานให้ท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ ซึ่งก็เท่ากับไม่อาจสร้างความเจริญให้แก่เทศบาลได้มากนัก และการรับเงินอุดหนุนยังทำให้เทศบาลขาดความเป็นอิสระในการกำหนดโครงการงานด้วยตัวเองจากการศึกษาของบรรพบุรุษ มีมาก พบว่า งบประมาณของเทศบาลแต่ละปีเกือบ 75% ถูกนำไปใช้เป็นเงินเดือนของพนักงาน และการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ภายในเทศบาล เช่นนี้แล้วก็ยิ่งทำให้เทศบาลมีขีดจำกัดอย่างมากในการบริหารพัฒนาเมือง

3. การแทรกแซงในด้านการบริหาร รัฐบาลกลางควบคุมการทำงานของสภาเทศบาล และฝ่ายบริหารด้วยการยับยั้งร่างกฎหมายของเทศบาล (โดยผู้ว่าราชการจังหวัดและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย) ผู้ว่าราชการจังหวัดยังมีอำนาจ แนะนำและตรวจสอบการทำงานของเทศบาล และสามารถเพิกถอนหรือสั่งระงับการทำงานของฝ่ายบริหารเทศบาลได้ทุกเมื่อ

ประการที่สอง ปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจนระหว่างรัฐบาลกลางกับเทศบาล ทำให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติ เช่น ในทางกฎหมาย ตัวแทนรัฐบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการควบคุมการทำงานของเทศบาล แต่ในทางปฏิบัติผู้บริหารเทศบาลอาจมีความใกล้ชิดกับผู้นำของรัฐบาลกลาง ทำให้ข้าราชการส่วนภูมิภาคไม่กล้าตรวจสอบหรือขัดขวาง หรือข้าราชการส่วนภูมิภาคหย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ยอมตรวจสอบหรือแนะนำการทำงานของเทศบาลด้วยเหตุผลบางประการ

ประการที่สาม ปัญหารูปแบบของเทศบาล โครงสร้างของเทศบาลที่สภาเทศบาลเป็นผู้เลือกฝ่ายบริหารด้วยเสียงเกิดครั้งหนึ่ง โดยหลักการ การทำงานของฝ่ายบริหารถูกควบคุมโดยตรงจากสมาชิกสภาฝ่ายค้าน ในแง่นี้โครงสร้างดังกล่าวย่อมหวังว่า 1) ฝ่ายบริหารจะมีคุณธรรมในการทำงาน 2. สมาชิกสภาฝ่ายค้านมีบทบาทในการตรวจสอบและควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารแต่ในทางปฏิบัติสมาชิกสภาฝ่ายค้านก็ไม่อาจทำอะไรได้มากนักเพราะฝ่ายบริหารมีสิทธิที่จะไม่ตอบกระทู้ก็ได้ ส่วนการลงมติสมาชิกฝ่ายค้านซึ่งเป็นเสียงข้างน้อยก็ไม่อาจทำอะไรได้ ในเมื่อฝ่ายเสียงข้างมากมักเข้าข้างฝ่ายบริหารซึ่งเป็นพวกของตนเองในแทบทุก ๆ กรณี และสภาพเช่นนี้มีขึ้นเฉพาะระดับเทศบาล หากยังปรากฏเป็นขบวนการในทุกระดับชาติ

ในสภาวะดังกล่าว คำถามที่ว่าถ้าเช่นนั้นรูปแบบเทศบาล-นายกเทศมนตรีที่หลายประเทศใช้กันอยู่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร คำตอบก็คือ สมาชิกสภาไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหารหรือฝ่ายค้านมีคุณธรรมมากพอที่จะทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อส่วนรวมไม่ใช่ทำเพื่อพวกพ้อง ถ้าจะถามต่อว่าคุณธรรมนั้นมาจากไหน เหตุใดนักการเมืองในสังคมไทยจึงขาดคุณธรรม คำตอบก็น่าจะอยู่ที่ความ

เข้มแข็งของพลังประชาชนที่ตรวจสอบและกดดันนักการเมืองซึ่งในประเทศที่พัฒนาแล้วมีสูง นักการเมืองในประเทศเหล่านั้นจึงไม่ทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเข้าข้างพรรคพวกตนเองอย่าง โจงแจ่ง ในกรณีที่นักการเมืองท้องถิ่นขาดคุณธรรม รูปแบบสภา-นายกเทศมนตรีที่เอื้อประโยชน์ให้ ฝ่ายข้างมากอยู่แล้วก็ยังจำกัดบทบาทของฝ่ายข้างน้อยที่เป็นฝ่ายค้านและสนับสนุนให้ฝ่ายเสียงข้าง มากบริหารงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการตรวจสอบอย่างเพียงพอจากฝ่ายค้าน

ประการที่สี่ ปัญหาประชาชนขาดความสนใจทางการเมือง ขาดบทบาทในการมีส่วนร่วม ทางการเมือง ไม่สนใจใช้สิทธิเลือกตั้งมาเท่าที่ควร ไม่สนใจใช้สิทธิเลือกตั้งมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะใน เขตเทศบาลที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจสูง มีคนต่างถิ่นอพยพเข้าไปอยู่มาก ไม่สนใจติดตาม การทำงานของเทศบาล และไม่มีบทบาทตรวจสอบควบคุมการทำงานของนักการเมืองท้องถิ่น

เมื่อประชาชนมีบทบาททางการเมืองจำกัด ผลก็คือ พวกเขาไปลงคะแนนเสียงไม่มากนัก ผู้สมัคร ที่มีคะแนนจัดตั้งจึงได้เปรียบในการแข่งขัน เมื่อประชาชนไม่สนใจติดตามการทำงานของเทศบาล พลังของ สมาชิกสภาเทศบาลฝ่ายค้านก็ยิ่งน้อยลงไปอีก ขณะเดียวกันก็ยิ่งเปิดโอกาสให้ฝ่ายบริหารแสวงหา ประโยชน์จากการบริหารได้เต็มที่ ผลการศึกษาเรื่ององค์กรท้องถิ่นกับเทศบาลในปี พ.ศ. 2513 โดย Jurgen Rutand และ ม.ล.พันธุ์สุรย์ ลดาวัลย์ ที่ปรึกษาเทศบาลนครเชียงใหม่และนครสวรรค์ได้ตอกย้ำ ข้อสังเกตข้างต้น โดยพบว่าองค์กรปกครองท้องถิ่นในทั้งสองเมืองมีบทบาทจำกัดในการเสริมสร้างอำนาจ ท้องถิ่น ยังไม่มีเทคนิคและความรู้ต่าง ๆ ในการบริหารเมือง มีบทบาททางการเมืองเพิ่มขึ้นบ้างเมื่อเทียบ กับอดีต แต่ก็ยังมีจำกัดในปัจจุบัน

บทบาทอันจำกัดของสื่อมวลชนยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีส่วนร่วมในทาง การเมืองระดับท้องถิ่นน้อยมาก เพราะหากสื่อมวลชนตกอยู่ในมือของกลุ่มบางกลุ่ม หรือมุ่งแต่เสนอ ข่าวอาชญากรรม ภาพโป๊ และข่าวสังคมบริการ ซึ่งทั้งหมดนี้ไม่ได้กระตุ้นประชาชนให้มีความรู้ว่ องค์กรปกครองท้องถิ่นทำอะไรบ้าง และมีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร ก็เท่ากับว่าสื่อมวลชนมีส่วนใน การมอมเมาประชาชนไม่ให้สนใจปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญนั่นเอง

ประการที่ห้า การที่เทศบาลมีงบประมาณจำกัด มีอำนาจไม่เต็มที่แต่มีภารกิจมาก และถูก ควบคุมโดยรัฐบาลกลางมาก ทำให้ท้องถิ่นเป็นเวทีสำหรับนักการเมืองระดับสอง เป็นสนามการเมือง แบบงานอดิเรกของข้าราชการบำนาญ และเป็นทางผ่านของนักการเมืองรุ่นใหม่ที่จะก้าวไปสู่การเมือง ระดับชาติ แต่ไม่ค่อยเป็นเวทีให้ผู้มีความสามารถจริงจั่งลงมาอุทิศตน พัฒนาเมืองให้เป็นเมือง แบบอย่างให้คนทั้งประเทศได้เรียนรู้ว่าเมืองมีความสำคัญต่อชีวิตของประชาชน

อย่างไร 60 กว่าปีมานี้ ไม่เคยมีเขตเมืองเขตใดที่แสดงเอกลักษณ์ของเมืองหรือความงดงาม น่าอยู่ที่แตกต่างกันไปจากเมืองอื่น ๆ มีผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เมืองและ ได้รับการร่วมมือจากประชาชนอย่างจริงจัง เขตเมืองทุกจังหวัดก็มีลักษณะเหมือนกันหมด เช่น มี ศาลากลางจังหวัด ที่ทำการอำเภอเมืองที่มีรูปร่างเหมือนเดิม อาคารที่ทำงานของเทศบาลก็เหมือนกัน ทั่วประเทศ มีร้านค้าล้อมรอบตลาด มีหาบเร่แผงลอยเกะกะทางเท้าเหมือนกัน เขตเมืองไม่ค่อยมี ต้นไม้หรือสวนสาธารณะเหมือนกัน ขาดโรงละคร อาคารแสดงดนตรี ไม่ค่อยมีกิจกรรมเสนอต่อ ประชาชน และอาคารร้านค้ามีรูปแบบเหมือนกันทั่วประเทศ อาคารบ้านเรือนเก่าไม่ได้รับการรักษา ดูแล เป็นต้น

ประการที่หก คือ การที่เทศบาลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยและประชาชนทั่วไปให้ความสนใจน้อยที่สุดในแง่ของการปฏิรูปองค์กร เนื่องจากถูกมองมาตลอดว่าเทศบาลเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นประชาธิปไตยสูงกว่ารูปแบบการปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ และเทศบาลส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเขตเมืองที่กำลังเติบโต คนจำนวนไม่น้อยก็เลยเข้าใจว่าเทศบาลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่ไม่ค่อยมีปัญหา ฝ่ายผู้นำของกระทรวงมหาดไทยเองอ้างว่าต้องสร้างและพัฒนาประชาธิปไตยที่รากฐานของสังคมคือชนบท ก็เลยไม่เห็นความสำคัญของการปฏิรูปโครงสร้างเทศบาล แต่เห็นไปพูดถึงสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปรับปรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้ง ๆ ที่เมืองแต่ละแห่งในสังคมไทยกำลังจะเผชิญปัญหาใหญ่ ที่สำคัญก็คือระบบเทศบาลไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทการเมืองมากกว่านี้ และประชาชนก็ถูกจำกัดด้วยปัจจัยอื่น ๆ ทำให้พวกเขาไม่ให้ความสนใจในปัญหาการเมืองท้องถิ่นอย่างเพียงพอ (ธนศวร์ เจริญเมือง: 122-126)

สรุปได้ว่าเทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีความเก่าแก่คู่กับสังคมไทยมาเป็นเวลานาน และถือเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นต้นแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในด้านการกระจายอำนาจการปกครอง และส่งเสริมการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เทศบาลจึงเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดกำเนิดมาหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองของไทย คือ ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น และได้จัดตั้งเทศบาลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2478 โดยการยกฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาลนับจากนั้นได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายครั้งโดยเฉพาะพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งถือเป็นกฎหมายหลักของการบริหารราชการเทศบาลในปัจจุบันโดยกำหนดหลักเกณฑ์แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร โดยใช้เกณฑ์รายได้และจำนวนประชากรเป็นหลักพิจารณา

## 2.4 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมประวัติความเป็นมา ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าฯ ให้เจ้าพระยาทิพากรวงศ์ มหาโกษาธิบดี (ข้า บุนนาค) ขุดคลองมหาสวัสดิ์ขึ้นในปี พ.ศ. 2403 เพื่อใช้เป็นเส้นทางเสด็จพระราชดำเนินไปพระปฐมเจดีย์และเป็นคลองเปิดที่ให้เป็นนาสำหรับแจก พระเจ้าลูกยาเธอทรงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างศาลา ริมคลอง ทุกระยะ 4 กิโลเมตร ซึ่งต่อมาได้เรียกชื่อต่าง ๆ ออกไปเช่น ศาลาธรรมสพน์ กล่าวกันว่าเป็น ศาลา ที่ตั้งศพ เพื่อทำพิธีฃาปนกิจศาลายา (ซึ่งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 3 ตำบลศาลายา ปัจจุบัน) เป็น ศาลา ที่จารึก ยา เอาไว้ให้ใครไปมาสามารถจดจำเอาไปใช้ได้ และจึงได้เกิดชุมชน ศาลายา ขึ้น ศาลายาในอดีตได้หายไปจาก ต.ศาลายา แล้ว เนื่องจากในปี พ.ศ. 2490 ได้มีการขุดลอกคลองโดยเรือขุด (เรือกระบวย) ทำให้ศาลา ต่าง ๆ รวมทั้ง ศาลายา หายไป

จากข้อมูลตำแหน่งของ ศาลายา น่าจะอยู่ตรงตำแหน่งเสาโทรเลขรถไฟที่ 19/1 ตรงกิโลเมตรที่ 19 ซึ่งตรงกับป้ายสถานีรถไฟศาลายาด้านตะวันออก และเมื่อมองตรงไปทางคลองจะเห็นอยู่ตรงหน้าวัดศาลาวนพอดี

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์การพัฒนา

“สาธารณูปโภคพร้อม สิ่งแวดล้อมดี ชุมชนเข้มแข็ง พัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนมีส่วนร่วม”  
พันธกิจ

1. ปรับปรุงและพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภคให้ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต
2. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีมลภาวะและส่งเสริมการท่องเที่ยว
3. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคน ครอบครัวและชุมชนให้เข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง
4. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและงานประเพณีท้องถิ่น
5. ประชาชนมีสุขภาพร่างกายที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ชีวิตมีคุณภาพ
6. การสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการวางแผนพัฒนา การตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารและการปกครอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ตารางรวมประชากร					
ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	-
หมู่ที่ 1 บ้านวัดสุวรรณ	1,722	1,009	1,203	2,212	คน
หมู่ที่ 2 บ้านคลองโยง	1,211	1,325	1,477	2,802	คน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองแค (มีบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลาลา)	597	279	318	597	คน
หมู่ที่ 4 บ้านตาพิน (มีบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลาลา)	168	129	119	248	คน
หมู่ที่ 5 บ้านศาลวัน (มีบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลาลา)	2,601	1,664	2,048	3,712	คน
<b>ข้อมูลรวม :</b>	<b>6,299</b>	<b>4,406</b>	<b>5,165</b>	<b>9,571</b>	<b>คน</b>

#### สภาพทั่วไปและลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม อากาศร้อนชื้น มีแหล่งน้ำธรรมชาติและมีลำคลอง 9 คลอง สภาพดินเป็นดินเหนียว อุ่มน้ำได้ดี พื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำการเกษตร

#### ภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ มี 3 ฤดู อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี 31 องศาเซลเซียส

#### เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลา มีเขตรับผิดชอบเนื้อที่ประมาณ 18.23 ตารางกิโลเมตร หรือ 11,393 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดเขตตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พิกัด N 1529380 E 641200

ทิศตะวันออก ติดเขตตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย และตำบลบ้านใหม่ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พิกัด N 1526460 E 643700

ทิศใต้ ติดเขตตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พิกัด N 1525200 E 639600

ทิศตะวันตก ติดเขตตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม พิกัด N 1526468 E 638792

### **สภาพทางเศรษฐกิจ อาชีพ**

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ประชากรจะประกอบอาชีพหลัก ได้แก่ ทำการเกษตร (ทำนา และสวน) อาชีพรองลงมาได้แก่รับจ้าง ค้าขาย รับราชการ เป็นต้นหน่วยงานธุรกิจในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

- โรงแรม 1 แห่ง (เดอะ รอยัลเจมส์ ลอดจ์ 2000) สนามกอล์ฟ 1 แห่งปั้มน้ำมัน และก๊าซ

1 แห่ง จำหน่ายอะไหล่รถยนต์ 12 แห่งร้านขายของเบ็ดเตล็ด 38 แห่ง

- ร้านขายอาหาร 19 แห่ง
- ร้านวัสดุก่อสร้าง, อุปกรณ์ไฟฟ้า อลูมิเนียมและเหล็ก 18 แห่ง
- อพาร์ทเมนต์ 7 แห่ง
- ห้องแถว, ห้องเช่า 72 แห่ง
- โกดังให้เช่า 3 แห่ง
- ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์, อะไหล่รถจักรยานยนต์และซ่อมจักรยานยนต์ 5

แห่ง

- โกดังเก็บสินค้า 5 แห่ง
- ร้านรับ-ซื้อขายของเก่า 4 แห่ง
- ร้านสะดวกซื้อ 6 แห่ง
- โรงเรียนอนุบาลเอกชนและโรงเรียนสอนพิเศษ 2 แห่ง
- สถานีไฟฟ้า 2 แห่ง
- โรงสีข้าว 1 แห่ง
- ตลาดนัด 1 แห่ง
- โรงแรมรายวัน 1 แห่ง
- อื่น ๆ 49 แห่ง

ที่มา : กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2559)

### **สภาพทางสังคม**

#### **การศึกษา**

#### **1. การศึกษาปฐมวัย 4 แห่ง ได้แก่**

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา (บ้านวัดสุวรรณ) พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 1 มีครู จำนวน 1 คน ได้แก่ นางสาวเกศินี เกิดทรัพย์ และมีผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน ได้แก่ นางสาวนุชจารี ไทยเจริญ และนางสาวศิริพร เจริญไชยศรี มีนักเรียน จำนวน 53 คน

- โรงเรียนอนุบาลเอื้อเพชร พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 3 ผู้อำนวยการโรงเรียนชื่อ อาจารย์ปราณี เอื้อเกิดอารีย์

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกอบ ตำบล ศาลายา พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 5 มีผู้ดูแลเด็ก จำนวน 3 คน ได้แก่ นางสาวเสาวลักษณ์ โฉมฉาย, นางสาวสุนารี วงษา และนางสาวรุ่งอรุณ วิลาศ มีนักเรียน จำนวน 43 คน

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหมู่บ้านมหามงคล 2 พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 4 มีผู้ดูแลเด็ก จำนวน 5 คน มีนักเรียน จำนวน 20 คน

## 2. โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนวัดสุวรรณาราม (ดีราษฎร์รังสฤษดิ์) พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 1 ผู้อำนวยการโรงเรียนชื่อ นายบุญชู สวัสดิ์ตาล มีนักเรียน จำนวน 195 คน

- โรงเรียนพระตำหนักสวนกุหลาบ มหามงคล พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 5 ผู้อำนวยการโรงเรียนชื่อ นายชำนาญ ทัดมาลี มีนักเรียน จำนวน 1,431 คน

## 3. โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง

- โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม (พระตำหนักสวนกุหลาบมัธยม) พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 5 ผู้อำนวยการโรงเรียนชื่อ นายพนตล เด่นดวง มีนักเรียน จำนวน 2,300 คน

## 4. กศน. (วิทยาลัยในวัง) พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 5

- ผู้อำนวยการโรงเรียนชื่อ ผอ.วุฒิศักดิ์ เสนาเมือง มีนักเรียน จำนวน 50 คน

## 5. กาญจนาภิเษกวิทยาลัยช่างทองหลวง พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 5

- ผู้อำนวยการโรงเรียนชื่อ ผอ.จิตรรา อนุกุลเรืองกิตติ์ มีนักเรียน จำนวน 1,600 คน

## 6. มหาวิทยาลัย 1 แห่ง

- มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 1 อธิการบดี ชื่อ พระราชบัณฑิต (2556-2560) พระราชปฏิภาณโกศล (2561-ปัจจุบัน (2563) มีนักศึกษา จำนวน 1,300-2460 คน

## 7. สาธารณสุข

สถานที่สำหรับให้บริการประชาชนด้านการรักษาพยาบาลและสุขภาพอนามัยดังนี้

1. โรงพยาบาลพุทธมณฑล ขนาด 30 เตียง หมู่ที่ 1 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพุทธมณฑล ชื่อ นายชัช จันทร์งาม

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดสุวรรณ หมู่ที่ 1 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวัดสุวรรณ ชื่อ นายบรรเจิด รูปสูง

3. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 1 แห่ง หมู่ที่ 5

## 8. มวลชนจัดตั้ง

- ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีกลุ่มมวลชนที่ตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมอาชีพให้ชุมชนมีความเข้มแข็งหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มชาตะไคร้ ฯลฯ

## 9. มูลนิธิ 1 แห่ง

- มูลนิธิหลวงตาน้อย คลองโยง ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัด

นครปฐม เป็นมูลนิธิไม่แสวงหาผลกำไร ตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือประชาชน สังคมและประเทศชาติ เป็นสื่อกลางในการนำของที่รับบริจาคจากผู้ใจบุญนำไปบริจาคต่อให้ แก่ประชาชน ชุมชน วัด บ้าน โรงเรียน ทั่วประเทศ โดยมี นายชัชฌพงษ์ ณ สงขลา เป็นประธาน มีนางวิริลญา ณ สงขลา เป็นรองประธานและเหรัญญิก จัดตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2558 โดยมีคำขวัญว่า “สร้างคนดีให้เป็นคนเก่ง”

#### 9. สภาพทางการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

##### พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 1

- โรงเรียนอนุบาลเอื้อเพชร พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 3

##### โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนวัดสุวรรณาราม (ดิราษฎร์รังสฤษฎ์) พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 1
- โรงเรียนพระตำหนักสวนกุหลาบมหามงคล พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 5

##### โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง

- โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย (นครปฐม) พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 5

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 2 แห่ง พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 1 , 2

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด 2 แห่ง ได้แก่

- วัดสุวรรณาราม พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 1 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
- วัดเทพนิมิต พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

สำนักสงฆ์ 1 แห่ง พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 1 สำนักปฏิบัติธรรมฐาน ช่างโรงพยาบาลพุทธมณฑล มีพระ

สิงโต ญาณสมปนโน เป็นเจ้าอาวาส

สถาบันแม่ชี 1 แห่ง พื้นที่ตั้งหมู่ที่ 1 สำนักแม่ชีไทย หลังมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ประเพณี/วัฒนธรรม

- งานประเพณีสงกรานต์
- แห่เทียนเข้าพรรษา
- งานประเพณีตักบาตรทอดน้ำ

#### 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ 1) มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง 2) มีความพึงพอใจต่อบริการถนนสาธารณะโดยรวมในระดับปานกลาง 3) มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับปานกลาง 4) มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง 5) มีความพึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง 6) มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมาก 7) มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาโดยรวมในระดับมาก จากลักษณะของระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นทำให้อนุมานได้ว่า การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของชุมชนในเขตเทศบาลจากที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบทมาเป็นชุมชนเมือง เมื่อจำแนกประชาชนเป็นกลุ่มตามคุ่มที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในคุ่มต่าง ๆ มีความพึงพอใจ

ต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและในแต่ละลักษณะที่เป็นปัจจัย กำหนดความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน (ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ, 2559: 133)

**จินตนา คงเหมือนเพชร** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี” พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และเขตตำบลที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสวนสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะอาด และด้านการประปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ และประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการศึกษากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่อาศัยอยู่ตำบลสะบารัง ตำบลลานะรุ และตำบลจะบังติกอ มีความพึงพอใจด้านทะเบียนราษฎรและด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีการศึกษากันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจต่อการบริการด้านสวนสาธารณะและด้านการประปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ (จินตนา คงเหมือนเพชร, 2550: 103)

**ปริญญา วัฒนา** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ” พบว่า ประชาชนในเทศบาลตำบลด่านสำโรงมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลด่านสำโรง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและในด้านสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะของเทศบาลสำโรง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในสำนักงานปลัดเทศบาล กองคลังและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในกองช่างกองสวัสดิการและสังคม การศึกษาและกองวิชาการและแผนงานส่วนในระดับปานกลาง ในเรื่องของเครื่องมือที่ใช้ในการดับเพลิงและมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ในเรื่องการรักษาความสะอาดถนน ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลการให้มีการบำรุงทางน้ำ ทางบกหน้าที่อื่น ๆ ตามกฎหมายกำหนดการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนการบำรุงรักษาศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงาม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการและมีระดับความพึงพอใจน้อย ผลจากการทดสอบสมมุติฐาน สรุปได้ดังนี้ ประชาชนในเทศบาลตำบลด่านสำโรง ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลด่านสำโรงแตกต่างกัน ทั้งในด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลด่านสำโรงและด้านการบริการประชาชนส่วนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลด่านสำโรง ที่มีเพศแตกต่างกันทั้งในด้านประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลด่านสำโรง และด้านการให้บริการประชาชน (ปริญญา วัฒนา, 2558: 135)



**มนิธา ขวลิตนิธิกุล** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ด้านการจัดการขยะอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดการขยะอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการขยะอย่างเสมอภาค และด้านการจัดการขยะอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ในด้านการศึกษา และอาชีพที่ต่างกันประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 (มนิธา ขวลิตนิธิกุล, 2559: 146)

**ปริดา นิลสาคุ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล พบว่า เพศ การศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลแตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย และประสบการณ์การเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อการดำเนินขงเทศบาลไม่แตกต่างกัน (ปริดา นิลสาคุ, 2558: 95)

**คงพัทธ์ ไชริศมี** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” โดยทำการวิจัยในการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาป่าในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ การมีกลุ่มสมาชิกที่แตกต่างกันความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ที่แตกต่าง มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า ส่วนการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน (คงพัทธ์ ไชริศมี, 2559: 8)

**สุภัทรา บุญอากาศ** ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว” โดยทำการวิจัยในการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในมาก ในความพึงพอใจของประชาชนเฉพาะด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในมาก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในปานกลาง (สุภัทรา บุญอากาศ, 2560: 98)

**สุริย์พร ปาละสานต์** ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลปลาไหล

อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนครโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (สุรีย์พร ปาละสานต์, 2560: 67)

**दनัย บุญตอบ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ” การศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ด้วยการแยกกลุ่มประชาชนที่เข้ารับบริการ ซึ่งแบ่งตามฝ่ายในการให้บริการออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองการศึกษา กองสาธารณสุข และกองช่าง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้มโดยรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ที่ให้บริการ พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (दनัย บุญตอบ, 2560: 52)

**มนัส นุชบุลย์** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เฉพาะด้าน พบว่า ด้านการบริการสาธารณะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดเก็บ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการ และด้านความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (มนัส นุชบุลย์, 2560: 156)

**เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของประชาชนในด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพึงพอใจที่มีการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้าและยาคุมให้สัตว์เลี้ยงอยู่ในระดับมาก (เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว, 2560: 82)

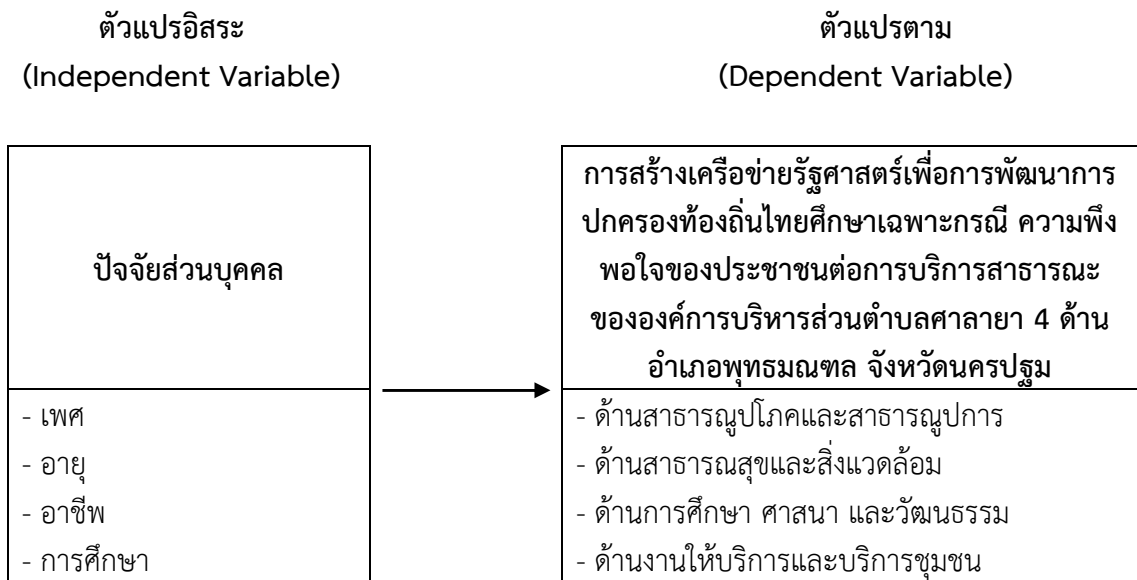
**อภิรติ โรจนประดิษฐ์** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนโดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาของการบริการสาธารณะ พบว่า ปัญหาในการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลแม่เหียะภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาในการรับบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจากเทศบาลตำบลแม่เหียะในระดับมาก รองลงมาพบปัญหาด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจากเทศบาลตำบลแม่เหียะในระดับปานกลาง และพบปัญหาด้านงานให้บริการและบริการชุมชนจากเทศบาลตำบลแม่เหียะในระดับน้อย (อภิรติ โรจนประดิษฐ์, 2560: 100)

สรุปว่า จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาเสนอข้างต้น พบว่า ความพึงพอใจเป็นลักษณะการแสดงออกทางความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากประสบการณ์ที่ได้สัมผัส ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามกันอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย และจะเห็นได้ว่ามีปัจจัย (ตัวแปร) หลายอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันดังนั้นเพื่อให้การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาอำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม บรรลุตามวัตถุประสงค์การศึกษา ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มี 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และ 4) ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

## 2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และการให้บริการสาธารณะใน ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ซึ่งเป็นงานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดในยุทธศาสตร์การพัฒนา และนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม (อบต., 2560: 27-77) เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่อง “การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา 4 ด้าน อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาต่างกัน 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงเสนอวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวน 9,751 คน (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดนครปฐม, บัญชีการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา, 2554:)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวน 277 คน

#### 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (รศ.ดร.,บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 43) ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541: 55)

โดยใช้ชุมชนเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คำนวณหาอัตราสัดส่วนของประชากรแต่ละชั้น (Proportional to Size) ตามสูตรนี้ (กัลยา วานิชย์ 2548: 19)

มีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{\left(1 + \frac{N}{n} (0.05)^2\right)^2}$$

$$= \frac{9,571}{1 + 9,571 (0.0025)}$$

$$= \frac{9,571}{1 + 23,9275}$$

$$= 383.95$$

ได้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 384 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านวัดสุวรรณ	2,212	89
หมู่ที่ 2 บ้านคลองโยง	2,802	112
หมู่ที่ 3 บ้านหนองแค	597	24
หมู่ที่ 4 บ้านตาพิน	248	10
หมู่ที่ 5 บ้านศาลวัน	3,712	149
ข้อมูลรวม :	9,571	384

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบเลือกตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ 2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมและ

4) ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่าวัดแบบลิเคิทสเกล (Like Scale) แบ่งระดับในการวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลางหรือ
2 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (สมชัย วงษ์นายะ. ดร., รศ. และ

ทวนทอง เขาวงกิตพิงศ์. ดร., รศ. 2551)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เป็นคำถามแบบปลายเปิด

### 3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการใช้แบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ มีลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษา ตำรา หนังสือ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการสาธารณะ

3.4.2 ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ วิจารณ์ แก้ไข ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1) ดร.ชวลิต ไหลรินทร์	อาจารย์พิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
2) รศ.วิรัตน์ กางทอง	อาจารย์พิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
3) รศ.ดร.ศรชัย ท้าวมิตร	อาจารย์พิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
4) รศ.ดร.สุวิญ รักสัตย์	อาจารย์ประจำหลักสูตรดุขฎฐิบัณฑิต สาขาพุทธศาสนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย
5) ดร.กิตติวัฒน์ ไชยสุข	นักวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย

3.4.5 นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจวิเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (ธีระศักดิ์ อุ่่นอารมณเลิศ, 2549: 65) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แนใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แนใจว่าสอดคล้อง

-1 แนใจว่าไม่สอดคล้อง

จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 28 ข้อ ใช้ได้จำนวน 28 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.60–1.00

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) (รศ.พิศเพลิน เขียวหวาน และ ผศ.ดร.สิริรัตน์ วิชาสศิลป์, 2551: 259) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

k = จำนวนข้อของเครื่องมือ

$S_i^2$  = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.4.7 นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงไปแก้ไขแล้ว จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ต่อไป

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการ ดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เพื่อขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน

3.5.2 ขอความอนุเคราะห์จากประธานชุมชน สมาชิกเทศบาลภายในแต่ละชุมชนช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเป็นบางส่วน และขอความอนุเคราะห์จากสมาชิก อบต. และหัวหน้าชุมชน ให้ช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถาม เวลานำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีแจกแบบสอบถามแบบใช้ความสะดวก (Accessible



Sampling) โดยการนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างตามชุมชนโดยถือเอาความสะดวก คือ เจาะเจอบุคคลที่หาได้ง่ายจะให้ตอบแบบสอบถามจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.5.4 ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนตามที่นัดหมายไว้ ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 จึงได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ข้อมูลแล้วจัดเรียงลำดับข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน และหาร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวัดค่าตัวแปรทั้งหมด ผู้วิจัยเลือกใช้ช่วงห่างของค่าคะแนน 0.51 ตามแนวคิดของ นิภา เมธธาวิชัย เกณฑ์ที่ใช้เป็นดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด (นิภา เมธธาวิชัย, 2543: 128)

3.6.3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประชาชนที่มีเพศต่างกันใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพและการศึกษาต่างกัน ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ (F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

3.6.4 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 2 ประเภท ได้แก่

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferencial Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ (F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffé)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. สูตรการหาค่าร้อยละ (Percentage) (เรื่องเดียวกัน.)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad P &= \frac{f}{N} \times 100 \\ P &= \text{ค่าร้อยละ} \\ F &= \text{ความถี่หรือจำนวน} \\ N &= \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมดรวมกัน} \end{aligned}$$

2. สูตรการหาค่าเฉลี่ยหรือมัชฌิมเลขคณิต (Mean) (สงศรี ชมภูวงศ์, 2547: 55)

$$\begin{aligned} \bar{x} &= \frac{\sum x}{N} \\ \bar{x} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \sum X &= \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม} \\ N &= \text{จำนวนประชากร} \end{aligned}$$

3. สูตรการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540: 53)

$$\begin{aligned} S &= \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}} \\ S &= \text{ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)} \\ \sum fX &= \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ} \\ N &= \text{จำนวนประชากร} \end{aligned}$$

4. สูตรการทดสอบสมมติฐานหาค่าที (t-test) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 183)

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

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } t &= \text{ค่าที (t- test Independent) โดยที่ } df = n_1 + n_2 - 2 \\ \bar{X}_1, \bar{X}_2 &= \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ} \\ S_1^2, S_2^2 &= \text{ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ} \\ n_1, n_2 &= \text{จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ} \end{aligned}$$

5. สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ (F-test) (นิภา เมธาวิชัย: 110)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน  
MS<sub>b</sub> = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
MS<sub>w</sub> = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวน 384 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นชั้นภูมิ และใช้การสุ่มแบบใช้ความสะดวก (Accessible Sampling) โดยการนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างถึงบ้านตามชุมชนต่าง ๆ ทั้ง 5 หมู่บ้านโดยถือเอาความสะดวกหรือง่ายต่อการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนประชากร (Population)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม t (t – distribution)

F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม F (F – distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Star)

#### 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย เปรียบเทียบค่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และการศึกษาต่างกัน ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ (F-test) ถ้าทดสอบแล้วพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ อบต. ศาลายา ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยเรื่อง “การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา

ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน และ ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนก

## ตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	209	54.42
หญิง	175	45.58
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ส่วนมากเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.42 และส่วนน้อยเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.38

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 18 - 30 ปี	44	11.46
อายุ 31 - 40 ปี	49	12.76
อายุ 41 - 50 ปี	101	26.30
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	190	49.48
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ส่วนมาก อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.48 รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และน้อยที่สุด อายุ 18 - 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.46

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	18.40
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	26.00
เกษตรกร	38	15.20

รับจ้าง	101	40.40
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และน้อยที่สุดมีอาชีพเกษตรกรจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	81	32.40
มัธยมศึกษา/ปวช.	75	30.00
อนุปริญญา/ปวส.	46	18.40
ปริญญาตรีขึ้นไป	48	19.20
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ส่วนมากมีการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมามีการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุดมีการศึกษาชั้นอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม**

การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกเป็นรายด้าน

ด้านที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	3.34	0.60	ปานกลาง
2	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.28	0.73	ปานกลาง
3	ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	3.44	0.82	ปานกลาง
4	ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน	3.53	0.61	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.39</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็นรายด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ( $\bar{X} = 3.53$ ) ด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ( $\bar{X} = 3.34$ ) และด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.28$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ข้อที่	ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การก่อสร้างถนนภายในเขต อบต.	3.17	0.88	ปานกลาง
2	การก่อสร้างสะพานข้ามคลองต่าง ๆ ของ อบต.	3.31	0.89	ปานกลาง
3	การก่อสร้างวางท่อน้ำระบายน้ำภายในเขต อบต.	2.88	0.99	ปานกลาง
4	การติดตั้งไฟฟ้าให้แสงสว่างตามทางสาธารณะภายในเขต อบต.	3.38	0.88	ปานกลาง
5	การจัดสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะของ อบต.	3.57	0.93	มาก
6	การติดตั้งเครื่องหมาย/สัญญาณไฟจราจรภายในเขต อบต.	3.55	0.79	มาก
7	การจัดทำป้ายบอกทาง ภายในเขต อบต.	3.51	0.83	มาก
8	การจัดวางผังเมือง ภายในเขต อบต.	3.14	0.86	ปานกลาง
9	ฌาปนสถาน (ที่เผาศพ) ภายในเขต อบต.	3.56	1.00	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.34</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 5 การจัดสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะของ อบต. ( $\bar{X} = 3.57$ ) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 9 ฌาปนสถาน (ที่เผาศพ) ภายในเขต อบต. ( $\bar{X} = 3.56$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 การก่อสร้างวางท่อน้ำระบายน้ำภายในเขต อบต. ( $\bar{X} = 3.28$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ข้อที่	ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10	อบต. มีการรักษาความสะอาดห้องสุขาสาธารณะภายในเขต อบต. เป็นประจำ	3.10	1.03	ปานกลาง
11	อบต. มีการดูแลรักษาความสะอาดที่ถูกต้องลักษณะภายในตลาดสด อบต. เป็นประจำ	3.14	0.93	ปานกลาง
12	การจัดสวนสุขภาพภายในสวนสาธารณะต่าง ๆ ของอบต.	3.37	0.86	ปานกลาง
13	อบต.มีการรักษาความสะอาดตามถนน/ทางเดินภายในเขต อบต. เป็นประจำ	3.11	0.95	ปานกลาง
14	อบต. มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบต. เป็นประจำ	3.09	1.09	ปานกลาง
15	อบต. มีการดูแล ควบคุม ป้องกัน โรคติดต่อที่ร้ายแรงภายในเขต อบต. เป็นประจำ	3.55	1.86	มาก
16	อบต. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำทุก ๆ ปี	3.63	0.87	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.28</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อ 16 อบต. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำทุกๆปี ( $\bar{X} = 3.63$ ) รองลงมาได้แก่ ข้อ 15 อบต. มีการดูแล ควบคุม ป้องกันโรคติดต่อที่ร้ายแรงภายในเขต อบต. ( $\bar{X} = 3.55$ ) เป็นประจำ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อ 14 อบต. มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบต. เป็นประจำ ( $\bar{X} = 3.09$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ข้อที่	ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
17	อบต.มีการส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภายในโรงเรียนสังกัด อบต.	3.61	0.92	มาก
18	อบต. มีการจัดกิจกรรมให้แก่เด็กและเยาวชนในวัน สำคัญทางศาสนา	3.34	0.94	ปานกลาง
19	อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมให้เด็ก และเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมเป็นประจำ	3.34	0.90	ปานกลาง
20	อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมงานทางด้าน ศาสนา ภายในวัดต่าง ๆ	3.37	0.98	ปานกลาง
21	อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมการ อนุรักษ์ประเพณี และวัฒนธรรมเป็นประจำ	3.55	0.99	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.44</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 17 อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภายในโรงเรียนสังกัด อบต. ( $\bar{X} = 3.61$ ) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 21 อบต. ( $\bar{X} = 3.55$ ) มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัด กิจกรรมการอนุรักษ์ประเพณี และวัฒนธรรมเป็นประจำ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 19 อบต. ( $\bar{X} = 3.34$ ) มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมเป็นประจำ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

ข้อที่	ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
22	สถานที่ตั้งของ อบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมา ใช้บริการ	3.60	0.90	มาก

23	อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ	3.69	0.95	มาก
24	เจ้าหน้าที่ / บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.62	0.75	มาก
25	อบต. มีป้ายข้อความบอกขั้นตอนจุดรับบริการที่ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	3.56	0.79	มาก
26	อบต. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและทั่วถึง	3.40	0.90	ปานกลาง
27	อบต. มีการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	3.45	0.77	ปานกลาง
28	ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดเก็บ	3.39	0.94	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.53</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 23 อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ( $\bar{X} = 3.69$ ) รองลงมา ได้แก่ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่/บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.62$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 28 ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดเก็บ ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.** ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	209	3.50	0.53	ปานกลาง
หญิง	175	3.34	0.57	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.39</b>	<b>0.56</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็นรายด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศชาย

**ตารางที่ 4.11** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	209	3.50	0.53	2.64	0.01*
หญิง	175	3.34	0.57		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	209	3.46	0.56	ปานกลาง
หญิง	175	3.29	0.60	ปานกลาง
รวม	384	3.34	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต ศาลายา พุทธมณฑล นครปฐม ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศชาย

**ตารางที่ 4.13** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน  
ด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	209	3.46	0.56	2.60	0.01*
หญิง	175	3.29	0.60		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
สาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้าน  
สาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมี  
ความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ย ความพึง  
พอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ  
พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านสาธารณสุขและ  
สิ่งแวดล้อม

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	209	3.46	0.78	ปานกลาง
หญิง	175	3.20	0.69	ปานกลาง
รวม	384	3.28	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล  
จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ใน  
ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศชาย

**ตารางที่ 4.15** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของประชาชนใน  
เขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของ  
ประชาชนที่มีเพศต่างกันด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
-----	---	-----------	------	---	-----------------

ชาย	209	3.46	0.78	3.29	0.00*
หญิง	175	3.20	0.69		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

**ตารางที่ 4.16** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกันด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	209	3.45	0.77	ปานกลาง
หญิง	175	3.44	0.84	ปานกลาง
รวม	384	3.44	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศชาย

**ตารางที่ 4.17** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	209	3.45	0.77	0.13	0.90
หญิง	175	3.44	0.84		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ชาย	209	3.64	0.59	มาก
หญิง	175	3.48	0.61	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.53</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพศชาย

**ตารางที่ 4.19** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	209	3.64	0.59	2.47	0.01*
หญิง	175	3.48	0.61		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการ และบริการชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

**สมมติฐานข้อที่ 2.** ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.20** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน



อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
อายุ 18 - 30 ปี	44	3.46	0.84	ปานกลาง
อายุ 31 - 40 ปี	49	3.21	0.59	ปานกลาง
อายุ 41 - 50 ปี	101	3.43	0.60	ปานกลาง
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	190	3.32	0.54	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.34</b>	<b>0.58</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็นรายด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อายุ 18 - 30 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 41 - 50 ปี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.21** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.53	3	0.51	1.53	0.21
ภายในกลุ่ม	83.98	380	0.34		
<b>รวม</b>	<b>85.57</b>	<b>383</b>			

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
อายุ 18 - 30 ปี	44	3.46	0.74	ปานกลาง
อายุ 31 - 40 ปี	49	3.24	0.66	ปานกลาง
อายุ 41 - 50 ปี	101	3.45	0.59	ปานกลาง
อายุ 50 - ขึ้นไป	190	3.29	0.59	ปานกลาง

รวม	384	3.33	0.61	ปานกลาง
-----	-----	------	------	---------

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อายุ 18-30 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 41-50 ปี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อายุ 31-40 ปี ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.23** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.52	2	0.76	2.072	0.10
ภายในกลุ่ม	91.76	382	0.37		
รวม	93.28	384			

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.24** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
อายุ 18 - 30 ปี	44	3.48	1.04	ปานกลาง
อายุ 31 - 40 ปี	49	3.17	0.66	ปานกลาง
อายุ 41 - 50 ปี	101	3.31	0.76	ปานกลาง
อายุ 50 - 60 ปี ขึ้นไป	190	3.22	0.69	ปานกลาง
รวม	384	3.25	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตาม

อายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อายุ 18-30 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 41-50 ปี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อายุ 31-40 ปี

**ตารางที่ 4.25** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะที่มีอายุต่างกันของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.83	3	0.61	1.15	0.33
ภายในกลุ่ม	130.91	381	0.53		
<b>รวม</b>	<b>132.74</b>	<b>384</b>			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.26** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
อายุ 18 - 30 ปี	44	3.50	1.19	ปานกลาง
อายุ 31 - 40 ปี	49	3.12	0.83	ปานกลาง
อายุ 41 - 50 ปี	101	3.43	0.89	ปานกลาง
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	190	3.31	0.87	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.33</b>	<b>0.89</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อายุ 18-30 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 41-50 ปี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อายุ 31-40 ปี

**ตารางที่ 4.27** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะที่มีอายุต่างกันของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธ

## มณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.66	2	0.83	1.04	0.38
ภายในกลุ่ม	195.92	382	0.79		
<b>รวม</b>	<b>197.58</b>	<b>384</b>			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.28** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
อายุ 18 - 30 ปี	44	3.43	0.76	ปานกลาง
อายุ 31 - 40 ปี	49	3.26	0.61	ปานกลาง
อายุ 41 - 50 ปี	101	3.52	0.67	มาก
อายุ 50 - ขึ้นไป	190	3.47	0.58	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.46</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อายุ 41-50 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 50-60 ปี ขึ้นไป และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อายุ 31-40 ปี

**ตารางที่ 4.29** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะที่มีอายุต่างกันของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.36	3	0.45	1.21	0.31
ภายในกลุ่ม	91.39	381	0.37		

รวม	92.75	384			
-----	-------	-----	--	--	--

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงาน ให้บริการและการบริการชุมชนไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3.** ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.30** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.22	0.62	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	3.33	0.53	ปานกลาง
เกษตรกร	38	3.44	0.58	ปานกลาง
รับจ้าง	101	3.53	0.58	มาก
รวม	384	3.39	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รับจ้าง รองลงมา ได้แก่ เกษตรกร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.31** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.87	3	1.29	4.16	0.01*
ภายในกลุ่ม	7657	381	0.31		
รวม	80.44	384			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็น รายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.32

**ตารางที่ 4.32** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันโดยจำแนกเป็นรายด้าน ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffé)

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง
		3.22	3.33	3.44	3.53
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.22	-	0.11	0.22*	0.31*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.33		-	0.11	0.20*
เกษตรกร	3.44			-	0.09
รับจ้าง	3.53				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่าง กับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร, และอาชีพรับจ้างที่มีอาชีพรับจ้าง ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง, มี ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน นอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

**ตารางที่ 4.33** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.24	0.77	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	3.27	0.57	ปานกลาง
เกษตรกร	38	3.37	0.49	ปานกลาง
รับจ้าง	101	3.49	0.59	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.34</b>	<b>0.60</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รับจ้าง รองลงมา ได้แก่ เกษตรกร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.34** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.16	4	1.29	3.72	0.01*
ภายในกลุ่ม	86.10	380	0.35		
<b>รวม</b>	<b>91.56</b>	<b>384</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.35

**ตารางที่ 4.35** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง
		3.24	3.27	3.37	3.49
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.24	-	0.03	0.13	0.25*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.27		-	0.10	0.22*
เกษตรกร	3.37			-	0.12
รับจ้าง	3.49				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างและประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

**ตารางที่ 4.36** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.01	0.61	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	3.20	0.66	ปานกลาง



เกษตรกร	38	3.32	0.75	ปานกลาง
รับจ้าง	101	3.49	0.81	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.28</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รับจ้าง รองลงมา ได้แก่ เกษตรกร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ

**ตารางที่ 4.37** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะที่มีอาชีพต่างกันของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.84	3	2.95	5.77	0.00*
ภายในกลุ่ม	125.97	381	0.51		
<b>รวม</b>	<b>134.81</b>	<b>384</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ดังตารางที่ 4.38

**ตารางที่ 4.38** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง
		3.01	3.20	3.32	3.49
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.01	-	0.19	0.31*	0.48*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.20		-	0.12	0.29*
เกษตรกร	3.32			-	0.17

รับจ้าง	3.49				-
---------	------	--	--	--	---

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร, และที่มีอาชีพรับจ้าง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

**ตารางที่ 4.39** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.19	0.76	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	3.46	0.78	ปานกลาง
เกษตรกร	38	3.36	1.05	ปานกลาง
รับจ้าง	101	3.51	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.44</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รับจ้าง รองลงมา ได้แก่ เกษตรกร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

**ตารางที่ 4.40** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.81	3	0.94	1.40	0.24
ภายในกลุ่ม	165.49	381	0.67		
<b>รวม</b>	<b>168.30</b>	<b>384</b>			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.41** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	3.41	0.67	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	3.46	0.57	ปานกลาง
เกษตรกร	38	3.70	0.76	มาก
รับจ้าง	101	3.63	0.58	มาก

รวม	384	3.53	0.61	มาก
-----	-----	------	------	-----

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน แผลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เกษตรกร รองลงมา ได้แก่ รับจ้าง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

**ตารางที่ 4.42** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.69	3	1.23	3.38	0.02*
ภายในกลุ่ม	88.92	381	0.36		
รวม	92.61	384			

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน

**ตารางที่ 4.43** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

อาชีพ		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง
	$\bar{X}$	3.41	3.46	3.70	3.63
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.41	-	.05	0.29*	0.22*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.46		-	-0.24*	0.17
เกษตรกร	3.70			-	0.07
รับจ้าง	3.63				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร ที่มีอาชีพรับจ้าง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับเกษตรกร, ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

**สมมติฐานข้อที่ 4.** ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.44** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	81	3.44	0.55	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	75	3.40	0.61	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	46	3.27	0.52	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	48	3.28	0.53	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.39</b>	<b>0.56</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประถมศึกษา รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช. และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อนุปริญญา/ปวส.

**ตารางที่ 4.45** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของ

ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.25	3	0.57	1.82	0.14
ภายในกลุ่ม	79.04	381	0.32		
รวม	81.29	384			

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.46** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	81	3.37	0.58	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	75	3.35	0.61	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	46	3.27	0.67	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	48	3.28	0.55	ปานกลาง
รวม	384	3.34	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ประถมศึกษา รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช. และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ อนุปริญญา/ปวส.

**ตารางที่ 4.47** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.54	3	0.18	0.51	0.67
ภายในกลุ่ม	88.92	381	0.36		

รวม	89.46	384			
-----	-------	-----	--	--	--

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.48** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	81	3.39	0.75	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	75	3.22	0.73	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	46	3.11	0.71	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	48	3.19	0.61	ปานกลาง
รวม	384	3.28	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประถมศึกษา รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช. และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อนุปริญญา/ปวส.

**ตารางที่ 4.49** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.68	2	1.34	2.56	0.06
ภายในกลุ่ม	12896	382	0.52		
รวม	131.64	384			

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.50** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	81	3.50	0.83	ปานกลาง
มัธยมศึกษา/ปวช.	75	3.47	0.90	ปานกลาง
อนุปริญญา/ปวส.	46	3.32	0.55	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	48	3.27	0.77	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.44</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประถมศึกษา รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช. และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปริญญาตรีขึ้นไป

**ตารางที่ 4.51** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.67	3	0.89	1.32	0.27
ภายในกลุ่ม	165.49	381	0.67		
<b>รวม</b>	<b>168.16</b>	<b>384</b>			

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.52** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านงานให้บริการ และการบริการชุมชน



การศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	81	3.56	0.58	มาก
มัธยมศึกษา/ปวช.	75	3.61	0.64	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	46	3.39	0.55	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	48	3.37	0.66	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>3.53</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ประชาชนในเขตรับผิดชอบของ อบต. ศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มัธยมศึกษา/ปวช รองลงมา ได้แก่ ประถมศึกษา และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปริญญาตรีขึ้นไป

**ตารางที่ 4.53** แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.79	3	0.93	2.54	0.06
ภายในกลุ่ม	9139	381	0.37		
<b>รวม</b>	<b>94.18</b>	<b>384</b>			

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชนไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม**

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.54** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้าน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ที่	ข้อเสนอแนะ ด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ	ความถี่
1	อบต. ควรวางท่อระบายน้ำและรางระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน	24
2	อบต. ควรซ่อมแซมถนนตามตรอก/ซอย	16
3	อบต. ควรสร้างสนามกีฬาและสระว่ายน้ำในเขต อบต.	10
4	อบต. ควรจัดระเบียบร้านค้าบริเวณริมคลองต่าง ๆ เพื่อรักษาความสะอาดและเป็นการรักษาทัศนียภาพให้อีกด้วย	8

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ความถี่สูงสุด ได้แก่ อบต. ควรวางท่อระบายน้ำและรางระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน จำนวน 24 คน รองลงมา ได้แก่ อบต. ควรซ่อมแซมถนนตามตรอก/ซอย จำนวน 16 คน และความถี่ต่ำสุดได้แก่ อบต. ควรจัดระเบียบร้านค้าบริเวณริมแม่น้ำปิง จำนวน 8 คน

**ตารางที่ 4.55** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่	ข้อเสนอแนะ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ความถี่
1	อบต. ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วทุกชุมชน	19
2	อบต. ควรพ่นหมอกควันกำจัดยุง/แมลงวันตามชุมชนทุก ๆ เดือน	12
3	อบต. ควรทำความสะอาดท่อระบายน้ำในเขต อบต.	8
4	อบต. ควรดูแล ตัดหญ้า ต้นไม้ กิ่งไม้ริมทางตามชุมชน	5

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ความถี่สูงสุด ได้แก่ อบต. ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วทุกชุมชน จำนวน 19 คน รองลงมา ได้แก่ อบต. ควรพ่นหมอกควันกำจัดยุง/แมลงวันตามชุมชนทุก ๆ เดือน จำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุดได้แก่ อบต. ควรดูแล ตัดหญ้า ต้นไม้ กิ่งไม้ริมทางตามชุมชน จำนวน 5 คน

**ตารางที่ 4.56** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ที่	ข้อเสนอแนะ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ความถี่
1	โรงเรียนในสังกัดของ อบต.ควรมีรถรับส่งนักเรียน	19
2	อบต. ควรจัดงานประเพณีและส่งเสริมวัฒนธรรมให้มากขึ้น	12
3	อบต. ควรมีสถานที่เลี้ยงเด็กอ่อนและศูนย์เด็กเล็ก	6

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ความถี่สูงสุด ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดของ อบต.ควรมีรถรับส่งนักเรียน จำนวน 19 คน รองลงมา ได้แก่ อบต. ควรจัดงานประเพณีและส่งเสริมวัฒนธรรมให้มากขึ้นจำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ อบต. ควรมีสถานที่เลี้ยงเด็กอ่อนและศูนย์เด็กเล็ก จำนวน 6 คน

**ตารางที่ 4.57** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน

ที่	ข้อเสนอแนะ ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน	ความถี่
1	อบต. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วอย่างทั่วถึง	12
2	พนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. ควรแต่งกายให้เหมือนกันทุกวัน	7

จากตารางที่ 4.57 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชนความถี่สูงสุด ได้แก่ อบต. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วอย่างทั่วถึง จำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. ควรแต่งกายให้เหมือนกันทุกวันจำนวน 7 คน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร  
หวัดนครปฐม” วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อ  
เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ  
พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา ต่างกัน 3) เพื่อศึกษา  
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบล  
ศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย  
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็น  
แบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วน  
ตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม และตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชน  
เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา  
อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การ  
วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ (percentage) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล  
จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ 3  
การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และใช้การทดสอบความแปรปรวน  
แบบทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ (F-test) และตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนว  
ทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุ  
ทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้ว  
เรียงลำดับความถี่ มีขั้นตอนดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วน  
ตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม** พบว่า ส่วนมากเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.42 ส่วนมาก อายุ 51 ขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.48 ส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 และส่วนมากมีการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40

**5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้

ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสาธารณสุขปทัศและสาธารณสุขการ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

และสามารถจำแนกในแต่ละด้านได้ดังนี้

**1) ด้านสาธารณสุขปทัศและสาธารณสุขการ** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 5 การจัดสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะของ อบต. รองลงมา ได้แก่ ข้อ 9 ฌาปนสถาน (ที่เผาศพ) ภายในเขต อบต. และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 3 การก่อสร้างรางระบายน้ำภายในเขต อบต. ตามลำดับ

**2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 16 อบต. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำ ทุก ๆ ปี รองลงมา ได้แก่ ข้อ 15 อบต. มีการดูแล ควบคุม ป้องกันโรคติดต่อที่ร้ายแรงภายในเขต อบต. เป็นประจำ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 14 อบต. มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบต. เป็นประจำ ตามลำดับ

**3) ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 17 อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมภายในโรงเรียนสังกัด อบต. รองลงมา ได้แก่ ข้อ 21 อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมเป็นประจำ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 19 อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุน การจัดกิจกรรมให้เด็ก และเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมเป็นประจำ ตามลำดับ

**4) ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 23 อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ รองลงมา ได้แก่ ข้อ 24 เจ้าหน้าที่/บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 28 ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่อบต. จัดเก็บ ตามลำดับ

**5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย** พบว่า

1) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขปทัศและสาธารณสุขการ

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และดำเนินงานให้บริการและบริการชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีอายุ และการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขโภชนาการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และดำเนินงานให้บริการและการบริการชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกัน

4) ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**5.1.4 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม** เรียงลำดับเป็นด้าน ดังนี้

1) **ด้านสาธารณสุขโภชนาการ และสาธารณสุขการ** ความถี่สูงสุด ได้แก่ อบต. ควรวางท่อระบายน้ำ และวางระบายน้ำให้ทั่วทุกชุมชน จำนวน 24 คน รองลงมา ได้แก่ อบต. ควรซ่อมแซมถนนตามตรอก/ซอย จำนวน 16 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ อบต. ควรจัดระเบียบร้านค้าบริเวณริมแม่น้ำปิง จำนวน 8 คน

2) **ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม** ความถี่สูงสุด ได้แก่ อบต. ควรจัดเก็บขยะมูลฝอยให้ทั่วทุก ๆ ชุมชน จำนวน 19 คน รองลงมา ได้แก่ อบต. ควรพ่นหมอกควันกำจัดยุง/แมลงวันตามชุมชน ทุกๆเดือน จำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ อบต. ควรดูแล ตัดหญ้า ต้นไม้ กิ่งไม้ริมทางตามชุมชน จำนวน 5 คน

3) **ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม** ความถี่สูงสุด ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดของ อบต.ควรมีรถรับส่งนักเรียน จำนวน 19 คน รองลงมา ได้แก่ อบต. ควรจัดงานประเพณีและส่งเสริมวัฒนธรรมให้มากขึ้น จำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ อบต. ควรมีสถานที่เลี้ยงเด็กอ่อนและศูนย์เด็กเล็ก จำนวน 6 คน

4) **ด้านงานให้บริการ และบริการชุมชน** ความถี่สูงสุด ได้แก่ อบต. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็วอย่างทั่วถึง จำนวน 12 คน และความถี่ต่ำสุด ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ของ อบต. ควรแต่งกายให้เหมือนกันทุกวัน จำนวน 7 คน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

### 5.2.1 การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย

## ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม” โดยรวม 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า การให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ประชาชนยังไม่พึงพอใจเท่าที่ควร เพราะเนื่องมาจากการที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แต่คณะผู้บริหาร อบต. ไม่สามารถให้บริการสาธารณสุขให้ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันนี้องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ยังมีภาระหนี้สินต้องจ่ายคืนซึ่งเกิดจากองค์การบริหารส่วนตำบลได้กู้เงินมาก่อสร้างสำนักงานองค์การบริหารปรับปรุงพื้นที่อนุเสาวรีย์ด้านหลังอาคาร ปรับปรุงเป็นสนามจรตลในภาวะปกติและจัดเป็นสนามจัดงานในงานเทศกาลต่าง ๆ เช่นกิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมแข่งกีฬา กิจกรรมทางวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาส่งผลให้มีภาระด้านหนี้สินและค่าใช้จ่ายประจำ เป็นจำนวนมากอีกทั้งทาง อบต. ศาลายา ยังคงเหลืองบประมาณในการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขไม่มากนักจึงทำให้งานบริการสาธารณสุขยังทำได้ไม่ดียังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ประกอบกับเกิดการขยายตัวของเมืองตามความเจริญของประเทศซึ่งเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่โครงสร้างในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายายังคงรูปแบบเดิม ๆ ภายใต้งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดแต่กลับมีภาระความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้การบริการสาธารณสุขในด้านต่าง ๆ อบต. ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงไม่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงตามความต้องการ อีกทั้งในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ อบต. ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โครงการต่าง ๆ ที่เสนอโดยประชาชนผู้บริหารของ อบต. ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ก็เพราะเงินงบประมาณในแต่ละปีมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ธเนศวร์ เจริญเมือง** ที่ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของ อบต. ไว้ว่า อบต. มักถูกแทรกแซงและควบคุมโดยรัฐบาลกลางมากเกินไปทำให้ อบต. มีอำนาจจำกัด แต่มีหน้าที่มาก มีงบประมาณไม่เพียงพออีกทั้งปัญหารูปแบบของ อบต. ในโครงสร้างที่ที่มีระบบสภา อบต. มีเสียงเป็นส่วนมากทำให้เกิดการคัดค้านได้น้อย และที่สำคัญปัญหาจากประชาชนที่ขาดความสนใจทางการเมืองขาดบทบาทในการมีส่วนร่วมในการบริหาร อบต. ในการบริหารงาน อบต. จากการที่ต้องให้บริการสาธารณสุขกับประชาชนโดยต้องการให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่ดีตามควรแก่อัตภาพ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาซึ่งเป็นองค์การขนาดกลางที่มีรายได้น้อยมีข้อจำกัดในการบริหารอยู่มาก ดังนั้นการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของ อบต. ที่ได้วางแผนไว้จึงไม่สามารถที่จะดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและบุคลากร จากการบริหารงานของ อบต. ศาลายา พบว่านอกจากปัญหาดังกล่าวแล้วยังประสบปัญหาอีกหลายประการ จึงส่งผลให้การบริการสาธารณสุขทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ **दनัย บุญตอ** ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของอบต.อยู่ในระดับปานกลาง

### แยกเป็นรายด้าน รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุด อภิปรายผลตามลำดับได้ดังนี้

1) **ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ได้แก่ข้อที่ว่า การจัดสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะของ อบต. ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า สถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะของ อบต. เมืองกำแพงเพชรที่เป็นสวนสาธารณะใหญ่ ๆ 2-3 แห่ง นอกจากนั้นก็เป็นสวนสาธารณะพักผ่อนหย่อนใจขนาดเล็กอีกหลายแห่งซึ่งเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และคณะผู้บริหาร อบต. ได้มีการจัดงบประมาณในการปรับปรุงพัฒนาให้กับสวนสาธารณะพร้อมทั้งสถานที่ออกกำลังกายไว้ให้ประชาชนได้พักผ่อนหย่อนใจหรือเพลิดเพลินกับภาพทิวทัศน์ภายในสวนสาธารณะ ดังนั้น แม้ว่าสวนสาธารณะยังมีจำนวนน้อยแต่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนและประชาชนได้รับทราบความห่วงใยความตั้งใจต่อสุขภาพจาก อบต. อีกทางหนึ่งซึ่งเป็นแรงบวกทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปริญญา วัฒนา** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ อบต. ตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในอบต.ตำบลด่านสำโรงมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของ อบต. ตำบลด่านสำโรง ด้านสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะของ อบต. อยู่ในระดับมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ได้แก่ข้อที่ว่า การก่อสร้างวางท่อน้ำรางระบายน้ำภายในเขต อบต. ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า ในชีวิตประจำวันของมนุษย์สิ่งที่เหลือใช้ หรือใช้แล้วซึ่งจำเป็นต้องถ่ายเททิ้งออกไปอีกประเภทหนึ่งก็คือ น้ำหรือของเสียที่เหลือจากการทำภารกิจตามบ้านเรือนลงสู่ท่อระบายน้ำ ในอดีตที่ผ่านมาทาง อบต. เมืองกำแพงเพชรไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องน้ำทิ้งจากบ้านลงสู่ท่อระบายน้ำ แต่ในปัจจุบันนี้เมื่อเมืองเจริญขึ้นก็มีการขยายเขตชุมชนออกไปมากขึ้น มีคนอาศัยกันอย่างแออัดยิ่งขึ้น การก่อสร้างที่อยู่อาศัยมีมากขึ้น การใช้น้ำย้อมมีมากขึ้น ดังนั้นปริมาณน้ำทิ้งจากบ้านเรือนจึงมีมากขึ้น อีกทั้งในหน้าฝนน้ำที่เกิดจากฝนตกมีปริมาณมากทำให้การระบายน้ำของ อบต. ทำได้ช้าเพราะการวางท่อน้ำรางระบายน้ำของทาง อบต. ยังไม่ทั่วถึงทุกชุมชนจึงทำให้ประชาชนมีความเดือดร้อนจากน้ำท่วมขังในชุมชน ดังนั้นการวางท่อน้ำรางระบายน้ำภายในเขต อบต.จึงมีความสำคัญมากขึ้นตามลำดับ แต่ด้วยงบประมาณที่จำกัดทำให้งานด้านการวางท่อน้ำรางระบายน้ำจึงทำได้ช้าจนทำให้ประชาชนในเขต อบต. เดือดร้อนจากน้ำท่วมขังเป็นเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ** ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของ อบต.เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของ อบต. เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการก่อสร้างวางท่อน้ำรางระบายน้ำอยู่ในระดับปานกลาง

2) **ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ได้แก่ข้อที่ว่า อบต. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำทุก ๆ ปี ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า อบต. เมืองกำแพงเพชรได้มีการบังคับใช้กฎหมายในพระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 และเทศ



บัญญัติ อบต. เมืองกำแพงเพชร เรื่อง การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสุนัข พ.ศ. 2549 ใช้บังคับในเขต อบต. เมืองกำแพงเพชรอย่างเคร่งครัด ด้วยการควบคุมและป้องกันมิให้เกิดการระบาดของโรคพิษสุนัขบ้ามีการดำเนินการจับสุนัขจรจัด หรือสุนัขที่ปล่อยออกมาในที่สาธารณะ โดยสุนัขทุกตัวที่จับได้ จะนำไปเลี้ยงที่บ้านรักษาสุนัขของ อบต. เมืองกำแพงเพชรพร้อมทั้งตรวจสุขภาพฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คุมกำเนิด รักษาโรค ซึ้นทะเบียนทำประวัติ รอผู้ใจบุญหรือ ผู้ที่มีจิตใจรักสุนัขนำไปเลี้ยง และได้จัดทำโครงการรณรงค์ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและลดจำนวนประชากรสุนัขประจำทุก ๆ ปี เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนนำสุนัขที่อยู่ในความดูแลไปรับการฉีดวัคซีน ฉีดยาคุมและทำหมันให้มากที่สุด สุนัขที่ได้รับการฉีดวัคซีนจะมีภูมิคุ้มกันต่อโรคพิษสุนัขบ้า ซึ่งจะช่วยลดอัตราการเสียชีวิตของประชาชนจากการถูกสุนัขที่สงสัยหรือเป็นโรคพิษสุนัขบ้ากัดและป้องกันไม่ให้มีผู้เสียชีวิตด้วยโรคดังกล่าวนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำทุก ๆ ปีของ อบต. อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว** ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของแขวงศรีวิชัย อบต. นครเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของแขวงศรีวิชัย อบต. นครเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของประชาชนในด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลางโดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการฉีดวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้าและยาคุมให้สัตว์เลี้ยงอยู่ในระดับมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ได้แก่ข้อที่ว่า อบต. มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบต. เป็นประจำ ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า จากสภาพที่เป็นมาทั้งในอดีตและปัจจุบัน ขยะมูลฝอยจึงเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดความสกปรกและความไม่เป็นระเบียบของบ้านเมือง การกำจัดขยะมูลฝอยของ อบต. ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่ยังเป็นการกำจัดขยะมูลฝอยโดยวิธีกองบนพื้น ซึ่งเป็นวิธีการกำจัดมูลฝอยที่ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ อีกทั้งในปัจจุบันนี้ อบต. ศาลายาได้ขยายเมืองออกไปหลายชุมชน ทำให้การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบต. ไม่สามารถทำได้ทั่วถึงทำให้ขยะตกค้างเป็นอันมาก ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขตอบต. อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **มนธิรา ขวลิตนิธิกุล** ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะของ อบต. เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการขยะของ อบต. เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

**3) ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม** ซึ่งแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ได้แก่ข้อที่ว่า อบต. มีการส่งเสริมสนับสนุน ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรมภายในโรงเรียนสังกัด อบต. ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า อบต. ได้ให้การส่งเสริมสนับสนุน ด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรม ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะการส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรมภายในโรงเรียน จะช่วยให้เด็กนักเรียนมีความรู้ และรักในประเพณีวัฒนธรรมของตนเอง เมื่อเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่จะเป็นผู้มีคุณภาพสามารถทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ชุมชน และประเทศชาติในอนาคต ภายใต้คำขวัญ

ของอบต.ที่ว่า “เมืองน่าอยู่ คนทุกผู้ยิ้มแย้มแจ่มใส น้ำใจงดงาม ด้วยพุทธธรรม ประเพณีลี้กล้านฐาน พุทธศาสน์ 3” ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของ อบต. เมืองกำแพงเพชรในด้าน การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในข้อที่ว่า อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมภายในโรงเรียนสังกัด อบต. อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุภัทรา บุญ อากาศ** ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในมาก ในความพึงพอใจของประชาชนเฉพาะด้าน พบว่า ด้าน การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ได้แก่ข้อที่ว่า อบต. มีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมให้เด็ก และเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมเป็นประจำ ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนยังมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมให้เด็ก และเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมของ อบต. เมืองกำแพงเพชรยังไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้เป็นเพราะ การเข้า ค่ายคุณธรรมของเด็กเยาวชนจะต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณธรรมอีกทั้งใน ปัจจุบันสถานที่ข้ออบรมเข้าค่ายคุณธรรมของ อบต. เมืองกำแพงเพชรยังไม่มีต้องอาศัยที่วัดหรือสถานที่ อบรมธรรมอื่น และในการจะส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรม เป็นประจำ อบต. จะต้องใช้งบประมาณและเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ อบต. ศาลายา จัด กิจกรรมให้เด็กและเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมได้เพียงปีละ 1 ครั้งเท่านั้นจึงทำให้ประชาชนมีความ พึงพอใจการให้บริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในข้อที่ว่าอบต.มีการส่งเสริมสนับสนุนการจัด กิจกรรมให้เด็กและเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมเป็นประจำอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ **สุริย์พร ปาละสานต์** ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการสาธารณะที่ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ อบต. ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ อบต. ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในด้าน การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

**4) ด้านงานให้บริการและการบริการชุมชน** ซึ่งแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ได้แก่ข้อที่ว่า อบต. มีสถานที่จอดรถเพียงพอและ ปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก อบต. ที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยสำหรับผู้มา ติดต่อรับบริการ จาก อบต. ซึ่งเกิดจากคณะผู้บริหาร อบต. ศาลายา ต้องการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ ทำงานของ อบต. โดยจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้รับใช้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จอห์น ดี มิลเลต** ที่ได้ให้ทัศนะในการจัดการของหน่วยงาน ของรัฐนั้นควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) ทันเวลา จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อ เวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ 2) การให้บริการอย่างเพียงพอ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลา ที่เหมาะสมอีกด้วย 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียม

ตัวบริการ ต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้ง ทางด้านผลงานและคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อภิรดี โรจนประดิษฐ์** ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของ อบต. ตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต. ตำบลแม่เหียะ ด้านงานให้บริการและบริการชุมชนเรื่องสถานที่จอดรถโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ได้แก่ข้อที่ว่า ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดเก็บ ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดเก็บยังไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้เป็นเพราะ การให้บริการสาธารณะของ อบต. นั้นจะต้องมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ในการเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของ อบต. ก็เพื่อนำเงินที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ อบต. ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เดชะคุปต์** ที่ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ 1) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ, 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ, 3) สถานที่บริการ ในการเข้าถึงบริการได้สะดวกผู้รับบริการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าที่ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ, 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการรับบริการตามมาได้ 5) ผู้ให้บริการหรือผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น 6) สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการใช้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ และ 7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล ดังนั้นความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดเก็บกับประชาชนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะด้านงานให้บริการและบริการชุมชนของ อบต. เมืองกำแพงเพชร อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **มนัส นุชบุลย์** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เฉพาะด้าน พบว่า

ด้านการบริการสาธารณะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ อบต. จัดเก็บ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**5.2.2 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ของประชาชนที่มีของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษาต่างกัน**

**สมมติฐานข้อที่ 1** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ชายและหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันเป็นเพราะชายและหญิงมีความรู้สึก ความต้องการ ความพึงพอใจในการได้รับการบริการสาธารณะจากอบต.ที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นประชาชนที่มีเพศต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต. ศาลายา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรีย์พร ปาละสานต์** ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะที่ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ อบต. ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของ อบต. ตำบลปลาไหล อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะของ อบต. เหมือนกันเป็นเพราะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันจะมีความต้องการหรือความคาดหวังเหมือน ๆ กันความพึงพอใจที่ได้รับมักเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการให้บริการและเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ ดังนั้นประชาชนที่มีอายุต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต. ศาลายา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ฟทช เจอร์ลัด และคูรานท** ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการให้บริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ 2) ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปริดา นิลสาคุ** ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ อบต. ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ อบต. พบว่า เพศ การศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ อบต. แตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส รายได้ รายจ่าย และประสบการณ์การเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อการดำเนินของ อบต. ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความต้องการในการได้รับการบริการสาธารณะของ อบต. ไม่เหมือนกันเป็นเพราะการประกอบอาชีพของประชาชนก็เพื่อต้องการความอยู่ดีกินดีมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นมีความสุขซึ่งจะเหมือนกับการให้บริการสาธารณะของ อบต. ก็เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองการอยู่ดีกินดีของประชาชน แต่ผลที่ได้รับจากการให้บริการของ อบต. ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการได้รับการบริการในแต่ละครั้ง ดังนั้นประชาชนที่มีอาชีพต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของอบต.แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เตชะคุปต์** ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ 1) ผลกระทบบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพตรงกับความต้องการ 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ 3) สถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวก ท่าเลที่ตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ การได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ 5) ผู้ให้บริการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ 7) กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปริญญา วัฒนา** ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ อบต. ตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของ อบต. ตำบลด่านสำโรง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05.

**สมมติฐานข้อที่ 4** ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันเมื่ออยู่ในสถานที่ที่เดียวกันหรือในสิ่งแวดล้อมเดียวกันจะมีความต้องการ ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจในการได้รับการบริการสาธารณะที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **คงพัชร์ ไชริศมี** ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุของค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม”

**ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน อบต. ควรพัฒนาดูแลสถานที่ตั้งและสถานที่จอดรถให้มีความสะดวกปลอดภัย ส่งเสริมความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ อบต. ควรมีการให้ความรู้ด้านเน้นการให้บริการสาธารณสุขให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และ อบต. พัฒนาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนระหว่างการมารับบริการโดยเพิ่มป้ายข้อความบอกขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดรับบริการที่ชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย

**ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อบต. ควรมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบต. เป็นประจำ มีการรักษาความสะอาดตามถนนและทางเดิน และรักษาความสะอาดห้องสุขาสาธารณะภายในเขต อบต. เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อให้ภายในเขต อบต. มีความสะอาดปราศจากขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เป็นการเพิ่มภูมิทัศน์ให้แก่ อบต. ให้สมกับคำขวัญที่ว่า “ศาลายาเมืองน่าอยู่ คนทุกผู้ยิ้มแย้มแจ่มใส” และเป็นการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ให้กับประชาชนภายในเขต อบต. ด้วย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยมีข้อค้นพบใหม่ที่ยังไม่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้อยู่ ประกอบกับผลการวิจัยในคำถามปลายปิดข้อที่มีค่าความถี่ต่ำสุด และข้อที่มีค่าความถี่สูงสุดในคำถามปลายเปิด แสดงให้เห็นว่าเป็นประเด็นที่สำคัญและควรศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

1. ควรศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลแบบบูรณาการ
2. ควรศึกษาบทบาทของ อบต. ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. ควรศึกษาคุณธรรมและจริยธรรมของผู้นำท้องถิ่น
4. ควรมีการวิจัยร่วมกันกับ องค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในเขตอำเภอเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกัน
5. ควรมีการให้ทุนวิจัยแก่นักศึกษาทุกมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลของตน
6. ควรมีการวิจัยร่วมระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบล กับ เทศบาล ที่ใช้พื้นที่ร่วมกัน หรืออาจจะขอให้นักศึกษาในสถาบันในพื้นที่นั้น มาร่วมวิจัย เพื่อหาทางแก้ปัญหาและพัฒนาพื้นที่ของทั้ง 3 แห่งตั้งอยู่

## บรรณานุกรม

- กองราชการส่วนตำบลสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. (2542). *กรมการปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2530). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- โกวิทย์ สิงสนันท์. (2539) *กระบวนการตัดสินใจด้านบริหารและกรอบความคิดทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คงพัทธ์ ไชรัศมี. (2559) *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอมือเมือง จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จินตนา คงเหมือนเพชร. (2550) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัดตานี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- दनัย บุญตอบ. (2560) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดชัยภูมิ*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). *100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2540*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : คบไฟการพิมพ์
- ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. (2549). *เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา*. นครปฐม : คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เทศบาลเมืองกำแพงเพชร. (2552) *รายงานกิจการประจำปี พ.ศ.2552*. กำแพงเพชร : เทศบาลเมืองกำแพงเพชร (อัดสำเนา).
- นันทวัฒน์ บรมานัน. (2543). *กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุขหลัก*. กรุงเทพมหานคร : นิติศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อัดสำเนา)
- นิภา เมธาวิชัย. (2543). *วิทยาการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี
- บุญชม ศรีสะอาด. รศ.,ดร. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวิริยาสาส์น
- บริษัท สกายบุ๊กส์. (2551). *จำกัด.รัฐธรรมนูญและพ.ร.บ.ประกอบรัฐธรรมนูญ 2550*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พี เอ็น เค แอน สกายพริ้นตังส์ จำกัด.
- ปรีดา นิสสาคุ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอมือเมือง จังหวัดขอนแก่น*. (สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

- ปริญญา วัฒนา. (2558). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- พิศเพลิน เขียวหวาน .รศ. และ สิริรัตน์ วิภาสศิลป์. ผศ.,ดร. (2551) *วิธีการวิจัยทางสหกรณ์ : การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มนธิรา ขวลิตนิจกุล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บขยะของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนัส นุชบุลย์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี*. (ค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2541). *การประเมินผลในระบบเปิด*. กรุงเทพมหานคร : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์นิต้า,
- เลิศวิไลลักษณ์ สิงห์แก้ว. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของแขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สงศรี ชมพวงค์. (2547). *การวิจัย*. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
- สุภัทรา บุญอากาศ. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว*. (ค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรีย์พร ปาละสานต์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขที่ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาล ตำบลปลาไหล อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสาน.
- สมชัย วงษ์นายะ. รศ.,ดร. และ ทวนทอง เขาวงกิตพิงค์. รศ.,ดร. (2551). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการวิจัย*. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยศูนย์การศึกษากำแพงเพชร (อัสสัมชัญ).
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดกำแพงเพชร. (2553). *บัญชีการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา*. (อัสสัมชัญ).
- อภิรดี โรจนประดิษฐ์. (2560). *ความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่*. (ค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

- |                         |                                 |   |
|-------------------------|---------------------------------|---|
| 1. ดร.ชวลิต ไหลรินทร์   | วุฒิการศึกษา<br>ตำแหน่งปัจจุบัน | Ph.D. (Political Science) India<br>อาจารย์พิเศษบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย<br>มหามกุฏราชวิทยาลัย                       |
| 2. รศ.วิรัตน์ กางทอง    | วุฒิการศึกษา<br>ตำแหน่งปัจจุบัน | M.A. (Philosophy) India<br>อาจารย์พิเศษบัณฑิตวิทยาลัย<br>มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย                                |
| 3. รศ.ดร.ศรชัย ท้าวมิตร | วุฒิการศึกษา<br>ตำแหน่งปัจจุบัน | Ph.D. (Political Science)<br>อาจารย์พิเศษบัณฑิตวิทยาลัย<br>มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย                              |
| 4. รศ.ดร.สุวิญ รักส์ตย์ | วุฒิการศึกษา<br>ตำแหน่งปัจจุบัน | Ph.D. (Buddhist Study) India<br>อาจารย์ประจำหลักสูตรดุขฎฐบัณฑิต<br>สาขาพุทธศาสนศึกษา<br>มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย |
| 5. ดร.กิตติวัฒน์ ไชยสุข | วุฒิการศึกษา<br>ตำแหน่งปัจจุบัน | Ph.D. (Buddhist Study) India<br>นักวิชาการ ประจำบัณฑิตวิทยาลัย<br>มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย                       |

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย  
ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม การตอบแบบสอบถามไม่กระทบกระเทือน หรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือหน่วยงานของท่านตลอดทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ประการใด

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเป็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเพื่อการศึกษาวิจัยนั้น

ขอขอบพระคุณอย่างสูง  
ดร.ฐาภรณ์ หอมกลิ่น

ตัวอย่างการกรอกแบบสอบถาม

**ตอนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ในคำถามแต่ละข้อท่านเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

**ตัวอย่าง** การกรอกแบบสอบถามที่ถูกต้องโดยเลือกตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน เช่น **ระดับการศึกษา** หากท่านจบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า หรือ ปวส. ให้ท่านเลือก  อนุปริญญา/ปวส. เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ข้อ	ข้อมูลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
1	การศึกษา  <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยม/ปวช. <input checked="" type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป

#### ตัวอย่างการกรอกแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย  
 ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

**คำชี้แจง** โปรดเลือกคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ในคำถามแต่ละข้อท่านเลือกได้คำตอบเดียวเท่านั้น และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในระดับน้อยที่สุด

**ตัวอย่าง** การกรอกแบบสอบถามที่ถูกต้องโดยเลือกข้อที่ตรงระดับความพึงพอใจของท่าน เช่น  
 “หากท่านมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มาก** ให้ท่านก็เลือก **ช่องมาก** เพียงช่องเดียว”  
 ดังนี้

ข้อ	การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	5	4	3	2	1
1	การก่อสร้างถนนหนทางและสะพาน		✓			



#### แบบสอบถาม

การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย  
 ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

**ตอนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ของแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน  
ในคำถามแต่ละข้อให้ท่านเลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ข้อ	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เพศ  <input type="checkbox"/> ชาย  <input type="checkbox"/> หญิง
2	อายุ  <input type="checkbox"/> อายุ 18-30 ปี  <input type="checkbox"/> อายุ 31-40 ปี  <input type="checkbox"/> อายุ 41-50 ปี  <input type="checkbox"/> อายุ 51-ปี ขึ้นไป
ข้อ	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
3	การศึกษา  <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา  <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ปวช  <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส  <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป

4	<b>อาชีพ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ</li> <li><input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว</li> <li><input type="checkbox"/> เกษตรกร</li> <li><input type="checkbox"/> รับจ้าง</li> </ul>
---	--

**ตอนที่ 2 การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย**  
**ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน**  
**ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม**

**คำชี้แจง** โปรดเลือกคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ในคำถามแต่ละข้อท่านเลือกได้คำตอบเดียวเท่านั้น และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	การให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	ระดับความพึงพอใจ			หมายเหตุ
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
	<b>1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ</b>	<b>+1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	
1	การก่อสร้างถนนภายในเขต อบต. ศาลายา				
2	การก่อสร้างสะพานข้ามคลองต่าง ๆ ในเขต อบต. ศาลายา				
3	การก่อสร้างวางท่อน้ำระบายน้ำภายในเขต อบต. ศาลายา				
4	การติดตั้งไฟฟ้าให้แสงสว่างตามทางสาธารณะภายในเขต อบต. ศาลายา				

5	การจัดสถานที่ออกกำลังกายในสวนสาธารณะของ อบต. ศาลายา				
<b>1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ</b>		<b>+1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	
6	การติดตั้งเครื่องหมาย/สัญญาณไฟจราจรภายในเขต อบต. ศาลายา				
7	การจัดทำป้ายบอกทาง ภายในเขต อบต. ศาลายา				
8	การจัดวางผังเมือง ภายในเขต อบต. ศาลายา				
9	ฉาปนสถาน (ที่เฝ้าศพ) ภายในเขต อบต. ศาลายา				
<b>2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</b>		<b>+1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	
10	อบต. ศาลายามีการรักษาความสะอาดห้องสุขาสาธารณะภายในเขต อบต. ศาลายาเป็นประจำ				
11	อบต. ศาลายา มีการดูแลรักษาความสะอาดที่ถูกสุขลักษณะ ภายในตลาดสด อบต. ศาลายา เป็นประจำ				
ข้อ	การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	ระดับความพึงพอใจ			
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	หมายเหตุ
13	อบต. ศาลายา มีการรักษาความสะอาดตามถนน/ทางเดินภายในเขต อบต. ศาลายาเป็นประจำ				
14	อบต. ศาลายา มีการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต อบต. ศาลายาเป็นประจำ				
15	อบต. ศาลายา มีการดูแล ควบคุม ป้องกันโรคติดต่อที่ร้ายแรงภายในเขต อบต. ศาลายา เป็นประจำ				
16	อบต. ศาลายา มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำทุก ๆ ปี				



3. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม		+1	0	-1	
17	อบต. ศาลายามีการส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภายใน โรงเรียนสังกัด อบต. ศาลายา				
18	อบต. ศาลายามีการส่งเสริม สนับสนุนการ จัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชนได้เข้าค่าย คุณธรรมเป็นประจำ				
19	อบต. ศาลายามีการส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมงานทางด้านศาสนา ภายในวัด ต่าง ๆ				
20	อบต. ศาลายามีการส่งเสริม สนับสนุนการ จัดกิจกรรมการอนุรักษ์ประเพณี และ วัฒนธรรมเป็นประจำ				
ข้อ	การให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	ระดับความพึงพอใจ			หมายเหตุ
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
21	อบต. ศาลายามีการส่งเสริม สนับสนุนการ จัดกิจกรรมการอนุรักษ์ประเพณี และ วัฒนธรรมเป็นประจำ				
4. ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน					
22	สถานที่ตั้งของ อบต. ศาลายามีความสะดวก ต่อการเดินทางมาใช้บริการ				
23	อบต. ศาลายามีสถานที่จอดรถเพียงพอและ ปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ				
24	เจ้าหน้าที่/บุคลากรของ อบต. ศาลายามี ความรู้ความสามารถในการให้บริการ				
25	อบต. ศาลายามีป้ายข้อความบอกขั้นตอน จุดรับบริการที่ชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย				
26	อบต. ศาลายามีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่าง ๆ อย่างความรวดเร็วและทั่วถึง				
27	อบต. ศาลายามีการใช้อุปกรณ์และ				

	เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ				
28	ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ อบต. ศาลายาจัดเก็บ				

**ตอนที่ 3** เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  
สาธารณะของ อบต. ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

**1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ**

.....

.....

.....

**2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**

.....

.....

.....

**3. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**

.....

.....

.....

**4. ด้านงานให้บริการ และการบริการชุมชน**

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

ผู้เชี่ยวชาญ



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร ๐๒ ๔๔๔ ๖๐๐๐  
 ที่ อว ๗๙๐๕/พิเศษ ๐๐๑ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓  
 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

เรียน ดร.ชวลิต ไหลรินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบเครื่องมือจำนวน ๑ ชุด

ด้วยกระผม ดร.ฐาгур หอมกลิ่น และดร.สมภพ ระวังทุกข์ อาจารย์ประจำหลักสูตร  
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช  
 วิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ตามหลักประกันคุณภาพการศึกษา เรื่อง  
 การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึง  
 พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ  
 พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ในการนี้กระผมพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ และประสบการณ์เป็น  
 อย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยของกระผม ดร.ฐาгур  
 หอมกลิ่น และ ดร.สมภพ ระวังทุกข์ ดังกล่าวตั้งแบบเครื่องมือวิจัยที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

MS รวงแก้ว  
 ๒๑/๘/๖๓

ดร.ฐาгур หอมกลิ่น  
 หัวหน้าโครงการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร ๐๒ ๔๔๔ ๖๐๐๐  
 ที่ อว ๗๙๐๕/พิเศษ ๐๐๓ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓  
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

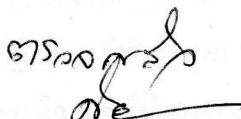
เรียน รศ.ดร.ศรชัย ท้าวมิตร


สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบเครื่องมือจำนวน ๑ ชุด

ด้วยกระผม ดร.ฐากร หอมกลิ่น และดร.สมภพ ระวังทุกข์ อาจารย์ประจำหลักสูตร  
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช  
 วิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ตามหลักประกันคุณภาพการศึกษา เรื่อง  
 การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึง  
 พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ  
 พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ในการนี้กระผมพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ และประสบการณ์เป็น  
 อย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยของกระผม ดร.ฐากร  
 หอมกลิ่น และ ดร.สมภพ ระวังทุกข์ ดังกล่าวดังแบบเครื่องมือวิจัยที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
 (ดร.ฐากร หอมกลิ่น)

  
 (ดร.ฐากร หอมกลิ่น)  
 หัวหน้าโครงการวิจัย  
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ๒๔๘ ถนนศาลายา - นครชัยศรี  
 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๑๐  
 โทร ๐๒๔ ๔๔๔ ๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๘-๑๐๖๒ โทรสาร ๐๒๔๔๔๖๐๔๒



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร ๐๒ ๔๔๔ ๖๐๐๐  
 ที่ อว ๗๙๐๕/พิเศษ ๐๐๒ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓  
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

เรียน รศ.วิรัตน์ กางทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบเครื่องมือจำนวน ๑ ชุด

ด้วยกระผม ดร.ฐากร หอมกลิ่น และดร.สมภพ ระวังทุกข์ อาจารย์ประจำหลักสูตร  
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช  
 วิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ตามหลักประกันคุณภาพการศึกษา เรื่อง  
 การสร้างเครือข่ายรัฐศาสตร์เพื่อการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึง  
 พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอ  
 พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ในการนี้กระผมพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ และประสบการณ์เป็น  
 อย่างดีจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยของกระผม ดร.ฐากร  
 หอมกลิ่น และ ดร.สมภพ ระวังทุกข์ ดังกล่าวดังแบบเครื่องมือวิจัยที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณา

ศาสตราจารย์ ดร.วิรัตน์ กางทอง  
 รศ.วิรัตน์ กางทอง

(ดร.ฐากร หอมกลิ่น)

หัวหน้าโครงการวิจัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สรุปผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ข้อ ที่	ความพึงพอใจของประชาชน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\Sigma R$	ค่า IOC	สรุป
		1	2	3			
<b>1. ด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ</b>							
1	การก่อสร้างถนนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2	การก่อสร้างสะพานข้ามไปเกาะกลางแม่น้ำปิงขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	0	+1	+1	2	0.8	ใช้ได้
3	การก่อสร้างวางท่อน้ำระบายน้ำภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4	การติดตั้งไฟฟ้าให้แสงสว่างตามทางสาธารณะภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
5	การจัดสถานที่ออกกำลังกายภายในสวนสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
6	การติดตั้งเครื่องหมาย/สัญญาณไฟจราจรภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ข้อ ที่	ความพึงพอใจของประชาชน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\Sigma R$	ค่า IOC	สรุป
		+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
8	การจัดวางผังเมือง ภายในเขต	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา						
<b>2. ด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ</b>							
9	ฌาปนสถาน (ที่เผาศพ) ภายใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
<b>ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</b>							
10	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการรักษาความ สะอาดห้องสุขาสาธารณะภายใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา เป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
11	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการดูแลรักษาความ สะอาดที่ถูกสุขลักษณะ ภายใน ตลาดสดองค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายา เป็นประจำ	+1	0	+1	2	0.8	ใช้ได้
12	การจัดสวนสุขภาพภายใน สวนสาธารณะต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
13	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการรักษาความ สะอาดตามถนน/ทางเดิน ภายในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายา เป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
<b>ข้อ ที่</b>	<b>ความพึงพอใจของประชาชน</b>	<b>ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่</b>			<b><math>\Sigma R</math></b>	<b>ค่า IOC</b>	<b>สรุป</b>

14	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการจัดเก็บขยะมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา เป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
15	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการดูแล ควบคุม ป้องกัน โรคติดต่อที่ร้ายแรง ภายในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายา เป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
<b>3. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</b>							
16	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการฉีดวัคซีนป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้าเป็นประจำทุก ๆ ปี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
<b>4. ด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม</b>							
17	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการส่งเสริม สนับสนุน ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภายใน โรงเรียนสังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลศาลายา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
18	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการจัดกิจกรรมให้แก่ เด็กและเยาวชนในวันสำคัญ ทางศาสนา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
<b>ข้อ ที่</b>	<b>ความพึงพอใจของประชาชน</b>	<b>ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่</b>			<b><math>\Sigma R</math></b>	<b>ค่า IOC</b>	<b>สรุป</b>
19	องค์การบริหารส่วนตำบล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้



	ศาลายา มีการส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชนได้เข้าค่ายคุณธรรมเป็นประจำ						
20	องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมงานทางด้านศาสนา ภายในวัดต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
21	องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีการส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมการอนุรักษ์ประเพณี และวัฒนธรรมเป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
<b>ด้านงานให้บริการและบริการชุมชน</b>							
22	สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
23	องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
24	เจ้าหน้าที่/บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
25	องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีป้ายข้อความบอกขั้นตอนจุดรับบริการที่ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
26	องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและทั่วถึง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

27	องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา มีการใช้อุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
28	ความเหมาะสมของอัตรา ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่องค์การ บริหารส่วนตำบลศาลายา จัดเก็บ	+1	+1	0	2	0.8	ใช้ได้

## ประวัตินักวิจัย

### 1) หัวหน้าโครงการ

ชื่อ- นามสกุล	ดร.ฐาภรณ์ หอมกลิ่น
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
การศึกษา	พ.ศ. 2552 ปริญญาตรี ศาสนศาสตร์บัณฑิต มมร พ.ศ. 2554 ปริญญาโท ศาสนศาสตร์ศาสตรมหาบัณฑิต มมร พ.ศ. 2558 ปริญญาเอก รัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต ม.ศรีปทุม.
ประวัติการทำงาน	1. อาจารย์ประจำหลักสูตรตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2559 – ปัจจุบัน ปริญญาโท 2. โครงการประชุมวิชาการการนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ วันที่ 4 ตุลาคม 2560 มมร. 3.โครงการอบรมประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 วันที่ 13 – 15 มิถุนายน 2561
ผลงานวิชาการ	1. “รัฐศาสตร์กับจิตวิทยา” (โครงการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ) ครั้งที่ ๑๘ และระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๓” (The 18 <sup>th</sup> National and the 2 <sup>nd</sup> International Symposium 2020 - GMNIS 2020 2. “พระพุทธศาสนากับหลักรัฐศาสตร์ที่ปรากฏในพระไตรปิฎก” (โครงการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ) ครั้งที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๔” (The 19 <sup>th</sup> National and the 3 <sup>rd</sup> International Symposium 2021 - GMNIS 2021
ผลงานวิจัย	1. ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหาร และสนับสนุนต่อการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี 2560 (โครงการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ) 2. การนำประโยชน์มาใช้ในทางเสริมสร้างความมั่นคงของสตรีในภาคตะวันตก 3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร และสนับสนุนต่อการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ประจำปี 2560 (โครงการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถนนนครชัยศรี-ศาลายา ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม