



รายงานฉบับสมบูรณ์  
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม  
ประจำปีงบประมาณ 2565

จัดทำโดย  
ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
พฤศจิกายน 2565

รายงาน การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม  
คณะผู้จัดทำ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
ปีงบประมาณ 2565

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และ 2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยศึกษาจากประชาชนที่เข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม รวม 4 ภารกิจ คือ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านสุขภาพ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ 1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) คุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า **ในภาพรวม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 96.1** เมื่อจำแนกตามประเภทงาน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ในงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ งานด้านสุขภาพ ร้อยละ 99.1 งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 93.7 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.0 ตามลำดับ

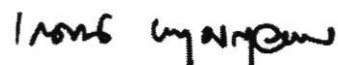
สำหรับการจำแนกความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละด้าน พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.0** รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.1 ด้านกระบวนการขั้นตอน ร้อยละ 96.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการกล่าวว่าได้รับการบริการที่ดี เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ คำนึงถึงประโยชน์

## คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยศึกษาจากภารกิจที่ให้บริการ 4 ภารกิจ คือ 1) งานด้านบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท 2) งานด้านสุขภาพ ได้แก่ งานให้บริการรถสุขา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยมุ่งประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อันประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ได้มอบหมายให้ทีมประเมิน จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นผู้ดำเนินการ

ในการนี้คณะผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการตามหลักวิชาการ มีความโปร่งใสและยุติธรรม เพื่อที่ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จะได้นำผลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



(รองศาสตราจารย์ ดร.เกศินี ประทุมสุวรรณ)

ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตการการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 บริบททั่วไป</b>	<b>7</b>
สภาพทั่วไปของจังหวัดนครปฐม	7
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม	10
ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>19</b>
ประชากร	19
กลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>22</b>
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	23
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ งานบริการกฎหมาย	31
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ งานจัดเก็บรายได้	37
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	44
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	<b>50</b>
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	56



## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานหรือภารกิจ	20
ตารางที่ 4.1	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตาม ภารกิจ/งาน	23
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภท ของด้านที่ให้บริการ	24
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	25
ตารางที่ 4.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามด้านที่ให้บริการ	26
ตารางที่ 4.5	ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการด้านด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	26
ตารางที่ 4.6	ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการด้านกฎหมาย ด้านช่องทางการ ให้บริการ	27
ตารางที่ 4.7	ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการด้านกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	27
ตารางที่ 4.8	ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการด้านกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	28
ตารางที่ 4.9	ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการด้านกฎหมาย ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	28
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน กฎหมาย จำแนกตามด้านที่ให้บริการ	29
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน กฎหมาย จำแนกตามด้านที่ให้บริการ	29
ตารางที่ 4.12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	31
ตารางที่ 4.13	ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ จำแนกตาม ด้านที่ให้บริการ	32
ตารางที่ 4.14	ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	32

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า		หน้า
	ตารางที่ 4.15 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขาภิบาล ด้านช่องทาง การให้บริการ	33
10	ตารางที่ 4.16 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขาภิบาล ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33
13	ตารางที่ 4.17 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขาภิบาล ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	34
24	ตารางที่ 4.18 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขาภิบาล ด้าน คุณภาพการให้บริการ	34
25	ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการประชาชนด้านสุขาภิบาล จำแนกตามด้านที่ให้บริการ	35
26	ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการประชาชนด้านสุขาภิบาล จำแนกตามประเด็น	35
26	ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	37
27	ตารางที่ 4.22 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชน ด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามด้านที่ให้บริการ	38
27	ตารางที่ 4.23 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	38
28	ตารางที่ 4.24 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ	39
28	ตารางที่ 4.25 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
29	ตารางที่ 4.26 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
29	ตารางที่ 4.27 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านคุณภาพการให้บริการ	41
31	ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน งานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามด้านที่ให้บริการ	41
32		
32		

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามประเด็น	42
ตารางที่ 4.30	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	44
ตารางที่ 4.31	ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา จำแนกตามด้านที่ให้บริการ	45
ตารางที่ 4.32	ร้อยละความพึงพอใจในด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	45
ตารางที่ 4.33	ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านช่องทางการให้บริการ	46
ตารางที่ 4.34	ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 4.35	ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47
ตารางที่ 4.36	ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านคุณภาพการให้บริการ	48
ตารางที่ 4.37	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา จำแนก ตามด้านที่ให้บริการ	48
ตารางที่ 4.38	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา จำแนก ตามประเด็น	49

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุง แก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ กล่าวคือตั้งแต่การจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติ จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์การแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือและแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ สำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้นยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรง แทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม ผลแห่งพระราชบัญญัตินี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัด ไม่สู้จะได้ผลตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเอง จึงมีผลให้เกิด "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" ขึ้นตามภูมิภาคในปี พ.ศ. 2498 และต่อมาได้มีการประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง

ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับดังกล่าว ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่หลายประการ ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ดูแลงานด้านการศึกษา การทำนุบำรุงศาสนา การส่งเสริมวัฒนธรรม การสาธารณสุข การป้องกันโรค การบำบัดโรค การจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล ฯลฯ เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัด ดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และได้มีการได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมอีกหลายฉบับ ทั้งนี้ได้มีการกำหนดภารกิจ อำนาจ และหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ไม่ให้ซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ นอกจากนั้นยังปรับปรุงโครงสร้างให้เหมาะสมเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปได้อย่างความ

เรียบง่ายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งให้การได้มาซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนซึ่งจะสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนอกจากจะมีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมแล้ว ยังมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 12 (15) 17 และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้การแบ่งเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด มีจังหวัดละ 1 แห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานคร อบจ. มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมเขตจังหวัด มีงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นแห่งละไม่ต่ำกว่า 100 ล้านบาท มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. การจัดการศึกษา
7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
13. การจัดการและดูแลสถานที่ขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

15. การพาณิชย์การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเอง หรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

าชิก  
มาย  
าร  
บบ  
และ  
ส่วน  
รอง  
ดละ  
ณใน  
ระยะ  
ตาม

22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่นอื่น
26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ตระหนักถึงความสำคัญของอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะดังกล่าวในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน มีประชาชนจำนวนมากอยู่ในความรับผิดชอบ จึงมุ่งหวังที่จะให้การบริการขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและให้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจที่สุดแก่ผู้รับบริการ ดังนี้

แล้วการดำเนินการตามภารกิจขององค์การจึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการทบทวน ติดตามและตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถสร้างความรู้สึกรู้สึกได้ 3 ประการใน 3 โอกาส กล่าวคือ ประการแรก เป็นที่ยอมรับของผู้ที่ยังไม่เกิดความต้องการชนิดจำเป็น (needs) ในบริการนั้น ประการที่สอง เป็นที่ยอมรับของผู้ที่มีความต้องการชนิดจำเป็นซึ่งมีทางเลือก และประการสุดท้าย เป็นที่ชื่นชมของลูกค้าที่ได้รับบริการนั้นแล้ว

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมนี้ เพื่อให้ได้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมซึ่งเป็นหน่วยงานในการจัดการศึกษาประกอบด้วยบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการศึกษาวิจัยและทำงานพัฒนาจำนวนมากจึงได้ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานภายนอกในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการศึกษาคือ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งทำดีที่สุดแล้วจะได้นำผลการศึกษาดังกล่าวมาปรับปรุงคุณภาพการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้ดีที่สุดต่อไปในอนาคต

มกับ  
นอื่น  
ื่อ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2565
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านงานหรือภารกิจ ประกอบด้วย

- 1.1 งานด้านบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท
- 1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ งานให้บริการรถสุขา
- 1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้
  - 1.3.1 การจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ประเภทยาสูบ
  - 1.3.2 การจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ประเภทน้ำมัน
  - 1.3.3 การจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม
- 1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
  - 1.4.1 สถานสงเคราะห์คนชรานครปฐม
  - 1.4.2 สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่อบึงอู่ถ้ำ)

### 2. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

- 2.1 งานด้านบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 14 ราย/หน่วยงาน
- 2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การขออนุญาตใช้บริการสุขาเคลื่อนที่แก่ประชาชนและหน่วยงานในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน จำนวน 65 ราย/หน่วยงาน
- 2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งประกอบไปด้วย 7 อำเภอ แบ่งออกเป็น
  - 2.3.1 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ประเภทยาสูบ จำนวน 40 ราย/บริษัท
  - 2.3.2 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ประเภทน้ำมัน จำนวน 290 ราย/บริษัท
  - 2.3.3 การจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม จำนวน 68 ราย/แห่ง



2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำนวน 2 แห่ง โดยมีผู้มาติดต่อ ดังนี้

2.4.1 สถานสงเคราะห์คนชรา นครปฐม จำนวน 256 ราย/หน่วยงาน

2.4.2 สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่อบึงอู่ปลัดมรก) จำนวน 166 ราย/หน่วยงาน

### 3. ขอบเขตด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

4. ขอบเขตด้านเวลา ใช้เวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2565 โดยศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของประชาชนผู้รับบริการอันเกิดจากประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังหรือเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือความคาดหวัง ซึ่งได้รับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยครอบคลุมทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

**ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีอันเกิดจากประสบการณ์ที่ประทับใจ เป็นไปตามความคาดหวังหรืออยู่นเหนือความคาดหวัง ซึ่งครอบคลุมลักษณะการปฏิบัติงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ เช่น ระบบ ลำดับ ขั้นตอน วิธีการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

**ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีอันเกิดจากประสบการณ์ที่ประทับใจ เป็นไปตามความคาดหวังหรืออยู่นเหนือความคาดหวัง ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะของช่องทางการให้บริการ เช่น ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และมีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ

**ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีอันเกิดจากประสบการณ์ที่ประทับใจ เป็นไปตามความคาดหวังหรืออยู่นเหนือความคาดหวัง ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การบริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่อย่างเสมอภาค อธิยาศัยดี กิริยา วาจาสุภาพ เรียบร้อย ซื่อสัตย์ แก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ปฐม

ของ

ายที่  
แก้ไขยงาน  
นชราายที่  
แก้ไขที่แก้  
วกให้

ได้ ซึ่ง



ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกที่ดีอันเกิดจากประสบการณ์ที่ประทับใจ เป็นไปตามความคาดหวังหรืออยู่เหนือความคาดหวัง ซึ่งครอบคลุมการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การจัดผังอาคาร ความสะอาดของสถานที่ ที่จอดรถ ห้องสุขา การบริการเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ ตลอดจนกล่องรับความคิดเห็น

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

คุณภาพของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม อันได้มาจากสารสนเทศขั้นพื้นฐาน

## บทที่ 2 บริบททั่วไปที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ขอนำเสนอบริบททั่วไปที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด อันเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และเพื่อความสะดวกต่อการทำความเข้าใจ จึงแบ่งสาระสำคัญออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) สภาพทั่วไปของจังหวัดนครปฐม 2) สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และ 3) ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### สภาพทั่วไปของจังหวัดนครปฐม

นครปฐม เป็นอยู่อารยธรรมสำคัญที่มีประวัติความเป็นมายาวนานในแผ่นดินสุวรรณภูมิ จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์กล่าวว่า เมืองนครปฐมแต่เดิมนั้นตั้งอยู่ริมทะเล เป็นเมืองเก่าแก่ มีความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยสุวรรณภูมิ และเป็นราชธานีสำคัญในสมัยทวารวดี ในยุคนั้น นครปฐมเป็นแหล่งเผยแพร่อารยธรรมจากประเทศอินเดีย ซึ่งรวมทั้งพุทธศาสนา นครปฐมจึงเป็นศูนย์กลางของความเจริญ มีชนชาติต่าง ๆ อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่เป็นจำนวนมาก ต่อมาได้เกิดความแห้งแล้งขึ้น เพราะกระแสน้ำที่ไหลผ่านตัวเมืองเปลี่ยนเส้นทาง ประชาชนจึงอพยพไปตั้งหลักแหล่งอยู่ริมน้ำ และสร้างเมืองใหม่ขึ้นชื่อ “เมืองนครไชยศรี” หรือ “ศรีวิชัย” นครปฐมจึงกลายเป็นเมืองร้างมาเป็นเวลาหลายร้อยปี จนกระทั่งพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ขณะที่ทรงผนวช ได้ธุดงค์ไปพบพระปฐมเจดีย์ และทรงเห็นว่าเป็นเจดีย์องค์ใหญ่ไม่มีที่ใดเทียบเท่า ครั้นเมื่อได้ขึ้นครองราชย์ จึงโปรดฯ ให้ก่อเจดีย์แบบลังกาครอบองค์เดิมไว้ โดยให้ชื่อว่า “พระปฐมเจดีย์” ทรงปฏิสังขรณ์สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณองค์พระปฐมเจดีย์ให้มีสภาพดี และโปรดฯ ให้ขุดคลองเจดีย์บูชาเพื่อเป็นการเสด็จมานมัสการสะดวกขึ้น

ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เริ่มก่อสร้างทางรถไฟสายใต้ผ่านเมืองนครปฐม ซึ่งขณะนั้นยังเป็นป่ารก พระองค์จึงได้โปรดฯ ให้ย้ายเมืองจากตำบลท่านา อำเภอนครชัยศรี มาตั้งที่บริเวณองค์พระปฐมเจดีย์เหมือนเช่นครั้งสมัยโบราณ ครั้นถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ได้โปรดฯ ให้สร้างพระราชวังสนามจันทร์ เป็นที่เสด็จแปรพระราชฐานและฝึกซ้อมรบแบบเสือป่า โดยมีการตัดถนนเพิ่มขึ้นอีกหลายสาย รวมทั้ง สร้างสะพานเจริญศรัทธาข้ามคลองเจดีย์บูชาเพื่อเชื่อมสถานีรถไฟเข้ากับองค์พระปฐมเจดีย์ ตลอดจนสร้างพระร่วงโรจนฤทธิ์ทางด้านทิศเหนือขององค์พระปฐมเจดีย์และบูรณะองค์พระปฐมเจดีย์ให้สมบูรณ์สวยงามดังที่เห็นอยู่ในปัจจุบัน และได้โปรดฯ ให้เปลี่ยนชื่อจากเมือง “นครไชยศรี” เป็น “นครปฐม”

จังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่บริเวณลุ่มแม่น้ำท่าจีนซึ่งเป็นพื้นที่บริเวณที่ราบลุ่มภาคกลาง โดยอยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 13 องศา 45 ลิปดา 10 ฟลิปดา เส้นแวงที่ 100 องศา 4 ลิปดา 28 ฟลิปดา มีพื้นที่ 2,168,327 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,355,204 ไร่ เท่ากับ ร้อยละ 0.42 ของประเทศ และมีพื้นที่เป็นอันดับที่ 62 ของประเทศ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครไปตามเส้นทางถนนเพชรเกษม 56 กิโลเมตร

หรือตามเส้นทางถนนบรมราชชนนี (ถนนปิ่นเกล้า – นครชัยศรี) 51 กิโลเมตร และตามเส้นทางรถไฟ 62 กิโลเมตร

#### อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอกระทุ่มแบน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และอำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอไทรน้อย อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เขตทวีวัฒนา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และอำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบ้านโป่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี และอำเภอท่ามะกา อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

#### สภาพภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของจังหวัดนครปฐม โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นที่ราบ ถึงค่อนข้างราบเรียบ ไม่มีภูเขาและป่าไม้ ระดับความแตกต่างของความสูงของพื้นที่อยู่ระหว่าง 2 – 10 เมตร เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง สภาพพื้นที่โดยทั่วไปลาดจากทิศเหนือสู่ทิศใต้ และตะวันตกสู่ตะวันออก มีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่านจากทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ พื้นที่ทางตอนเหนือและทางตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่เป็นที่ดอน ส่วนพื้นที่ทางตอนกลางของจังหวัดเป็นที่ราบลุ่ม มีที่ดอนกระจายเป็นแห่ง ๆ และมีแหล่งน้ำกระจาย สำหรับพื้นที่ด้านตะวันออกและด้านใต้เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำท่าจีน มีคลองธรรมชาติและคลองข่อยที่ขุดขึ้นเพื่อการเกษตรและคมนาคมอยู่มาก พื้นที่สูงจากระดับน้ำทะเล 2 – 4 เมตร

#### ลักษณะภูมิอากาศ

จากสถิติข้อมูลปริมาณน้ำฝนของจังหวัดนครปฐม โดยใช้ข้อมูลของสถานีอุตุนิยมวิทยานครปฐม ย้อนหลัง 5 ปี (2559 – 2563) ปริมาณน้ำฝนจะอยู่ในช่วง 600 – 1,300 มิลลิเมตร ฝนตกมากที่สุด ปี 2560 วัดได้ 1,227.9 มิลลิเมตร จำนวนวันที่ฝนตก 123 วัน ส่วนฝนตกน้อยที่สุดในปี 2562 วัดได้ 694.1 มิลลิเมตร จำนวนวันที่ฝนตก 87 วัน

อุณหภูมิ จากสถิติข้อมูลอุณหภูมิของจังหวัดนครปฐม โดยใช้ข้อมูลของสถานีอุตุนิยมวิทยานครปฐม เปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี (2559 – 2563) ปรากฏว่าอุณหภูมิโดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ปกติ ในปี 2563 อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 39.70 องศาเซลเซียส เดือนมีนาคม และอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด เดือนธันวาคม วัดได้ 14.0 องศาเซลเซียส

#### ประชากร

ปัจจุบันจังหวัดนครปฐมมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 922,078 คน (กันยายน 2564) เป็นชาย 442,736 คน เป็นหญิง 479,342 คน มีค่าเฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 425.24 คนต่อตารางกิโลเมตร

รถไฟ

### ลักษณะสังคม

ความเป็นราชธานีที่เก่าแก่มาแต่โบราณ นครปฐมจึงประกอบด้วยประชาชนหลากหลายเชื้อชาติที่อพยพมาตั้งถิ่นฐานทำมาหากิน กลายเป็นชาวจังหวัดนครปฐมปัจจุบัน ซึ่งสามารถจำแนกได้ 5 เชื้อชาติหลัก คือ

เงแพ

1. เชื้อชาติเขมร ปัจจุบันมีประชากรอยู่ประมาณ 30 ครอบครัว

2. เชื้อชาติลาว หรือที่เรียกว่า ลาวเวียงจันทน์

ทบุรี

3. ชาวมอญ เป็นประชากรอีกเชื้อชาติหนึ่งที่อพยพมาอาศัยอยู่ในดินแดนไทยอันเนื่องมาจากเกิดศึกสงครามกลางเมืองกับพม่า

บุรยา

4. คนจีน เป็นเชื้อชาติหนึ่งที่อพยพมาตั้งหลักปักฐานอยู่ในประเทศไทย โดยมาจากจีนแผ่นดินใหญ่ในสมัยรัชกาลที่ 2 และ 3 มักประกอบอาชีพพ่อค้าวานิชเป็นหลัก

ระกา

5. ไทยโซ่ง เดิมเรียกว่า ลาวโซ่ง โดยได้อพยพเข้ามาสู่ประเทศไทยในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว

เรียบ

นอกจากเชื้อชาติดังกล่าวแล้ว ยังมีแก๊งอีกเชื้อชาติหนึ่งที่ได้อพยพเข้ามาอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดนครปฐมโดยมีชุมชนใหญ่อยู่บริเวณวัดประฆาณ หรือที่ชาวบ้านทั่วไปเรียกว่า วัดโคกแขก

เหนือ

### สภาพทางเศรษฐกิจ

ออก

สภาพทางเศรษฐกิจของจังหวัดนครปฐมในปี 2563 พบว่า ประชาชนมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 295,818 บาทต่อปี โดยทั้งจังหวัดมีผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด อนุกรมใหม่ ตามราคาประจำ 333,991 ล้านบาท รายได้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับสาขาการผลิตอุตสาหกรรมมากที่สุด มีสัดส่วนร้อยละ 54.38 รองลงมาเป็นการขายส่ง การขายปลีก มีสัดส่วนร้อยละ 13.22 และสาขาการศึกษา มีสัดส่วนร้อยละ 9.66

วส่วน

และมี

คลอง

เมตร

### ทรัพยากร และแหล่งน้ำ

วิทยา

พื้นที่ส่วนใหญ่มีความชุ่มชื้น อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำนา ทำไร่และทำสวน แต่ก็มีบางส่วนของจังหวัดที่มีพื้นที่เป็นดินเปรี้ยว ทำให้การเพาะปลูกไม่ได้ผลเท่าที่ควร มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญได้แก่ แม่น้ำท่าจีน นอกจากนี้ยังมีคลองธรรมชาติและคลองข่อยที่ขุดขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการเพาะปลูก และขนส่งผลิตผลทางการเกษตรกรรม จากแหล่งผลิตไปสู่ตลาดอีกเป็นจำนวนมาก ประชากรส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพในทางเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา การทำไร่ การทำสวนผลไม้ และการเลี้ยงสัตว์ แต่อย่างไรก็ตาม ความเจริญทางด้านธุรกิจ อุตสาหกรรมและการขยายตัวของเขตเมืองได้ทำให้บริเวณพื้นที่ที่ใช้เพื่อการเกษตรลดลงเรื่อย ๆ

มนตก

ดในปี

วิทยา

ที่ปกติ

เดือน

### การคมนาคม และขนส่ง

นชาย

จังหวัดนครปฐม มีทางหลวงแผ่นดินและทางหลวงจังหวัด ใช้เดินทางติดต่อภายในจังหวัด และจังหวัดใกล้เคียง ตลอดจนกรุงเทพมหานครได้โดยสะดวก มีเส้นทางรถไฟสายใต้จากกรุงเทพมหานครผ่านจังหวัดนครปฐม ไปสู่ภาคใต้และภาคตะวันตก และยังมีการคมนาคมขนส่งทางน้ำโดยอาศัยแม่น้ำท่าจีนและลำคลองต่าง ๆ นอกจากนี้ จังหวัดนครปฐมยังมีสนามบินของโรงเรียนการบิน ฐานบิน

ตาราง

กำแพงแสน ซึ่งเป็นสนามบินในราชการกองบินกองทัพอากาศตั้งอยู่ที่อำเภอกำแพงแสนอีกด้วย ในปีงบประมาณ 2546 จังหวัดนครปฐม มีการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ รวมทั้งสิ้น 6,739,889 ชิ้น มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 13 แห่ง กระจายอยู่ในทุกอำเภอ ทางด้านโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ในปี 2562 จังหวัดนครปฐม มีจำนวนครัวเรือนที่ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น 262,824 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 70.90 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด

#### การสาธารณสุข

ปี 2564 จังหวัดนครปฐมมีสถานบริการในกำกับของรัฐ จำนวน 9 แห่ง สถานบริการเอกชน จำนวน 5 แห่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 134 แห่ง นอกจากนี้ยังมี โรงพยาบาลในสังกัด กระทรวงอื่น ๆ จำนวน 3 แห่ง จังหวัดนครปฐมมีบุคลากรด้านสาธารณสุขสังกัดภาครัฐ พบว่า อัตราส่วนแพทย์ 1: 1,457 ทันตแพทย์ 1: 8,841 เภสัชกร 1: 4,348 และพยาบาล 1: 371

#### หน่วยการปกครอง

การปกครองส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 7 อำเภอ คือ อำเภอเมือง, กำแพงแสน, บางเลน, ดอนตูม, นครชัยศรี, สามพราน และพุทธมณฑล ประกอบด้วย 106 ตำบล และ 930 หมู่บ้าน

พื้นที่จังหวัดนครปฐมประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 117 แห่ง แบ่งตามประเภทและอำนาจบริหารจัดการภายในท้องถิ่นได้เป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 4 แห่ง เทศบาลตำบล 18 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 93 แห่ง

#### สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476 ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัดมีลักษณะเป็นเพียงองค์กรตัวแทนของประชาชนรูปแบบหนึ่ง ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือและแนะนำคณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัดขึ้น วัตถุประสงค์ก็เพื่อแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะ และบทบาทของสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเกี่ยวกับกิจการของจังหวัด และคณะกรรมการจังหวัดไม่จำเป็นจะต้องปฏิบัติตามเสมอไป

จนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2495 มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการในส่วนจังหวัด สภาจังหวัดจึงเปลี่ยนบทบาทจากสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัด มาเป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ.2581 แต่เนื่องจากการดำเนินงานของสภาจังหวัดในสถานะที่ปรึกษา ที่คอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดไม่สู้จะได้ผลสมความมุ่งหมาย จึงทำให้เกิดการปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น

ย ใน  
การ  
๒562  
0.90

ดังนั้นในปี พ.ศ. 2498 จึงมีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 อันมีผลให้เกิด "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" มีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค

ในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด โดยการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามโครงสร้างใหม่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

กชน  
บาล  
ครรัฐ

### อำนาจหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ดังนี้

#### 1. พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540

1.1 ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

1.2 จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

1.3 สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

1.4 ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

1.5 แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

1.6 อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

1.7 คຸ້ມครอง ดູແລ และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.8 จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.9 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

#### 2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

2.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2.2 การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

2.3 การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

2.4 การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

2.5 การคຸ້ມครอง ดູແລ และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การเล่น,

ประเภท  
นคร

บัญญัติ  
ของ  
ฐานะ

อแยก  
มีการ  
จังหวัด

นดให้  
นส่วน  
ษาของ  
กการ  
นของ  
ดให้มี



- 2.6 การจัดการศึกษา
- 2.7 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.8 การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 2.9 การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
- 2.10 การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- 2.11 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
- 2.12 การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
- 2.13 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2.14 การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- 2.15 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 2.16 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- 2.17 การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 2.18 การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 2.19 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
- 2.20 การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- 2.21 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.22 การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- 2.23 จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้น เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 2.24 สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.25 การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 2.26 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 2.27 จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 2.28 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ได้ดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการ กำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็ง ในการบริหารงานได้โดยอิสระ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดการบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจ หน้าที่ และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ รวมทั้งกำหนดระบบตรวจสอบและประเมินผล โดยมีคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีจำนวนเท่ากัน เป็นผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น และความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ

ในกรณีที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น แล้ว คณะกรรมการตามวรรคสามจะต้องนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ ที่ได้กระทำไปแล้ว ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสำคัญ

การดำเนินการตามวรรคห้า เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงาน รัฐสภาแล้ว ให้มีผลบังคับได้

#### ยุทธศาสตร์การพัฒนา

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครปฐม ได้กำหนดยุทธศาสตร์ของการพัฒนา ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนา ดังนี้

##### 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม ประกอบด้วย 8 กลยุทธ์

- 1.1 ส่งเสริม สนับสนุนกิจการสาธารณสุข
- 1.2 ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาสังคม และงานสวัสดิการสังคม
- 1.3 ส่งเสริมสนับสนุนกีฬาและนันทนาการ



- 1.4 ป้องกัน ต่อต้าน และแก้ไขปัญหายาเสพติด
- 1.5 การป้องกัน และรักษาความสงบเรียบร้อยในบ้านเมือง และความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- 1.6 ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาประสิทธิภาพในการบรรเทาสาธารณภัย
- 1.7 เสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน
- 1.8 กรเสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม และความสามัคคี ตามปณิธานพ่อหลวง
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์
  - 2.1 พัฒนาการศึกษ ส่งเสริมระบบการศึกษา และสนับสนุนสื่อเทคโนโลยี นวัตกรรมทางการศึกษา เพื่อการศึกษาตลอดชีวิตสู่ประเทศไทย 4.0 และการเป็นเมืองอัจฉริยะ
  - 2.2 ส่งเสริมการจัดงานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี พระบรมวงศานุวงศ์ งานราชพิธี และงานรัฐพิธี
  - 2.3 ส่งเสริม สนับสนุน แหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ และศาสตร์พระราชา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
  - 2.4 ส่งเสริม สนับสนุนการเผยแพร่ และการปฏิบัติด้านคุณธรรมทางศาสนา จริยธรรม ศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
  - 2.5 อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุพิพิธภัณฑท์ท้องถิ่น และศาสนสถาน
  - 2.6 ส่งเสริม สนับสนุน การเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์
  - 3.1 พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน พลังงานทดแทนทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการจัดการขยะ การลดปริมาณขยะ และมลภาวะ
  - 3.2 บำรุงรักษาแม่น้ำลำคลอง แหล่งน้ำต่าง ๆ และการป้องกันน้ำท่วม และน้ำเสีย
  - 3.3 การดูแลรักษา และพัฒนาที่สาธารณะ
  - 3.4 พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเชิงนิเวศ และเชิงสุขภาพ
  - 3.5 พัฒนา ส่งเสริม พื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่
  - 3.6 การเตรียมความพร้อมในการรองรับภัยพิบัติทางธรรมชาติ
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย 7 กลยุทธ์
  - 4.1 พัฒนา ส่งเสริม และฝึกอบรมอาชีพให้ประชาชน
  - 4.2 ส่งเสริม และสนับสนุนการผลิต/ผลผลิตทางการเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ สู่การเป็นเมืองแห่งอาหาร ผลิตภัณฑ์ชุมชน และอุตสาหกรรม SME
  - 4.3 ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาเศรษฐกิจตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
  - 4.4 ส่งเสริมการพัฒนาพลังงาน พลังงานทดแทนและการประหยัดพลังงาน
  - 4.5 ส่งเสริม สนับสนุนการกระจายสินค้าพัฒนาเส้นทางการขนส่งผลิตผลทางการเกษตร เกษตรอุตสาหกรรม และอุตสาหกรรม
  - 4.6 ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินงานตามโครงการพระราชดำริ
  - 4.7 ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมสู่ประเทศไทย

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย 7 กลยุทธ์
- 5.1 พัฒนาการบริหารจัดการที่ดีในองค์กร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น และส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย
- 5.2 ส่งเสริมธรรมาภิบาล การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิยมชอบในการปฏิบัติราชการ
- 5.3 ส่งเสริมสวัสดิการแก่ผู้บริหาร และผู้ช่วยเหลือ อปท. สมาชิกสภา อปท. ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้าง
- 5.4 ปรับปรุง พัฒนาขีดสมรรถนะและวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร
- 5.5 สนับสนุนการปฏิบัติงาน ปรับปรุง และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่
- 5.6 ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการท้องถิ่น
- 5.7 สนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ กระบวนการ ยุติธรรม และการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธี
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 กลยุทธ์
- 6.1 ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า เส้นทางจักรยาน ท่อระบายน้ำ ทำเหมืองเรือ ระบบการจัดการขยะ ระบบบำบัดน้ำเสีย และซ่อมแซมปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคที่ ได้รับความเสียหาย
- 6.2 พัฒนาระบบจราจร และการคมนาคมขนส่ง
- 6.3 พัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา และระบบโทรคมนาคม รองรับการเป็นเมืองอัจฉริยะ
- 6.4 ส่งเสริม สนับสนุน การจัดทำผังเมือง ผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ และป้องกันการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์
- 6.5 พัฒนาแหล่งน้ำคูคลอง และระบบชลประทาน เพื่อการอุปโภค - บริโภค การเกษตร และอื่น ๆ

#### ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในปีงบประมาณ 2556 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในงานบริการ ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชรา อบจ.นครปฐม งานบริการโครงการปรับปรุงถนนลาดยาง แอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายถนน อบจ.นฐ. 0018 บ้านไผ่คอกวัว-ไผ่หูช้าง ตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และงานให้บริการและสนับสนุนแก่ประชาชนและหน่วยงานผู้ขอรับบริการของ ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษา พบว่า **ในภาพรวมผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.2** โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ตามภารกิจหรืองานที่ให้บริการได้ดังนี้ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ชีวิต

र्थ  
ทาง

างเจ้า

ท้องถิ่น  
ยธรรม

ถาน

ะการ

สู่การ

กษตร

ในงานโครงการปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีตสายถนน อบจ.นฐ. 0018 บ้านไผ่คอกวัว-ไผ่หูช้าง ตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 งานบริการผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชรา อบจ.นครปฐม ร้อยละ 85.6 และงานให้บริการและสนับสนุนแก่ประชาชน และหน่วยงานผู้ขอรับบริการของฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสังกัด กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ร้อยละ 85.1

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจรายด้าน พบว่าผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในงาน ทั้ง 3 ภารกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 88.7 ด้านกระบวนการขั้นตอน ร้อยละ 88.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.4

ในปีงบประมาณ 2557 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในงานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ของฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม งานบริการโครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต (ASPHALTIC CONCRETE) สายเลาเตา – ห้วยพระ หมู่ที่ 1, 2, 5, 6, 7 ตำบลห้วยพระ เชื่อมต่อบ้านสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม และงานให้บริการโครงการรวมพลังสร้างสุขภาพคนไทยห่างไกลโรค ประจำปี 2557 โดยมอบวัสดุอุปกรณ์ในการตรวจคัดกรองโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง ให้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และ อสม.

ผลการศึกษา พบว่า **ในภาพรวม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 83.7** เมื่อจำแนกตามประเภทงาน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในงานบริการโครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต (ASPHALTIC CONCRETE) สายเลาเตา – ห้วยพระ หมู่ที่ 1, 2, 5, 6, 7 ตำบลห้วยพระ เชื่อมต่อบ้านสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ร้อยละ 84.8 งานการจัดเก็บรายได้ ของฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ร้อยละ 84.6 และโครงการรวมพลังสร้างสุขภาพคนไทยห่างไกลโรค ประจำปี 2557 ร้อยละ 81.8

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 88.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.1 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 80.3

ในปีงบประมาณ 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในงานให้บริการประชาชนด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต งานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมสะพานข้ามคลอง งานขุดลอกคลอง และกำจัดวัชพืชในแม่น้ำลำคลอง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ของฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

กวี-  
93.8  
และ  
สังกัด  
  
ในงาน  
บริการ  
ะ 88.0

ใจของ  
รายได้  
รงการ  
วยพระ  
ละงาน  
รมใน  
ตำบล

มีความ  
พอใจใน  
อนกริต  
ข้อตำบ  
ะจัดเก็บ  
สภาพคน

การด้าน  
า ร้อยละ  
ให้บริการ

ใจของ  
การขอ  
อนกริต  
ลำคลอง  
จังหวัด  
งรัดและ  
สวัสดิการ

สังคม การให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษา พบว่า **ในภาพรวม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 89.4** เมื่อจำแนกตามประเภทงาน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ร้อยละ 93.3 งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.9 งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ร้อยละ 90.6 และ งานรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 82.9 ตามลำดับ

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.7** รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.0 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.9

ในปีงบประมาณ 2559 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในงานให้บริการประชาชนด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต งานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมสะพานข้ามคลอง งานขุดลอกคลอง และกำจัดวัชพืชในแม่น้ำลำคลอง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ของฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษา พบว่า **ในภาพรวม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 89.7** เมื่อจำแนกตามประเภทงาน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.8 รองลงมา คือ งานบริการด้านงานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.7 ด้านงานบริการกฎหมาย ร้อยละ 86.5 และ งานรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 84.6 ตามลำดับ

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.6** รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 88.4 ตามลำดับ

ในปีงบประมาณ 2562 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในงานให้บริการประชาชนด้านงานโยธา การขอ

อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกคอนกรีต งานก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมสะพานข้ามคลอง งานขุดลอกคลอง และกำจัดวัชพืชในแม่น้ำลำคลอง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครปฐม งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ของฝ่ายเร่งรัดและ จัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม การให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหาร แก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษา พบว่า **ในภาพรวม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 96.1** เมื่อจำแนกตามประเภทงาน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ในงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ งานด้านสุขภาพ ร้อยละ 99.1 งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 93.7 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 92.0 ตามลำดับ

ส่วนการศึกษาความพึงพอใจรายด้าน พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.0** รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.1 ด้านกระบวนการขั้นตอน ร้อยละ 96.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนการศึกษาเป็นไปตามหลักวิชาการ

#### ประชากร

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดในโครงการต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 899 คน/ ราย จำแนกตามภารกิจได้ 4 งาน/ ภารกิจ ดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 14 ราย/หน่วยงาน

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การขออนุญาตใช้บริการสุขาเคลื่อนที่แก่ประชาชน และหน่วยงานในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน จำนวน 65 ราย/ หน่วยงาน

3. งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งประกอบไปด้วย 7 อำเภอ แบ่งออกเป็น

3.1.1 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ประเภทยาสูบ จำนวน 40 ราย/บริษัท

3.1.2 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ประเภทน้ำมัน จำนวน 290 ราย/บริษัท

3.1.3 การจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม จำนวน 68 ราย/แห่ง

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำนวน 2 แห่ง โดยมีผู้มาติดต่อ ดังนี้

4.1.1 สถานสงเคราะห์คนชรานครปฐม จำนวน 256 ราย/หน่วยงาน

4.1.2 สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่อบึงอู่ปลั้ม) จำนวน 166 ราย/ หน่วยงาน

#### กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรการกำหนดตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแยกตามผู้ใช้บริการตามงาน/ภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมให้บริการ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งสิ้น จำนวน 467 คน โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3.1



ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานหรือภารกิจ

งาน/ภารกิจ	ประชากร (ราย/แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย/แห่ง)
ด้านบริการกฎหมาย	14	14
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	65	56
ด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่	398	196
ยาสูบ	40	20
น้ำมัน	290	143
โรงแรม	68	33
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรานครปฐม และสถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่อบึงอุบลรัตน์)	422	201
รวม	899	467

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามการเข้ารับบริการด้านบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. แบบสอบถามการรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การขออนุญาตใช้บริการสุขาเคลื่อนที่แก่ประชาชนและหน่วยงานในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน

3. แบบสอบถามการรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้

4. ผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานให้บริการประชาชนบริการติดต่อหน่วยงานในภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

เครื่องมือแต่ละฉบับครอบคลุมงานบริการตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

สำหรับรายละเอียดของเครื่องมือแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการให้เลือกตอบ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง  
(ราย/แห่ง)

14

56

196

20

143

33

201

467

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามภารกิจ มีลักษณะเป็นแบบ  
มาตราประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้าน  
ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการ  
ให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม  
ปลายเปิด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการพัฒนา  
ชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลจาก  
ผู้รับบริการ โดยมีอาจารย์ควบคุมดูแลการเก็บรวบรวมข้อมูลจนแล้วเสร็จ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละและนำเสนอเป็นตาราง  
ประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

ทั้งนี้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยทั้งรายข้อและรายด้าน ได้อาศัยเกณฑ์ตามแนวคิด  
ของเบสท์ (Best 1986 : 195) ดังนี้คือ

1.00 - 1.50 หมายถึง เหมาะสม/ เห็นด้วย ในระดับน้อยที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึง เหมาะสม/ เห็นด้วย ในระดับน้อย

2.51 - 3.50 หมายถึง เหมาะสม/ เห็นด้วย ในระดับปานกลาง

3.51 - 4.50 หมายถึง เหมาะสม/ เห็นด้วย ในระดับมาก

4.51 - 5.00 หมายถึง เหมาะสม/ เห็นด้วย ในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ใจของ

ษาข้อ  
ร้องราวรับบริการ  
ยความ

ชนด้าน

ระชาชน  
อายุของรพัฒนา  
ทางการ

รวจสอบ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในภารกิจหรืองานที่ให้บริการ 4 ประเภท คือ 1) งานด้านบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหากล่อเกลี้ยข้อพิพาท 2) งานด้านสุขภาพ ได้แก่ งานให้บริการรถสุขา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ตอน โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียงตามลำดับดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหากล่อเกลี้ยข้อพิพาท

- 2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
- 2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกฎหมาย
- 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการ

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ ได้แก่ งานให้บริการรถสุขา

- 3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพ
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการ

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการประชาชนด้านงานรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ของฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการ

**ตอนที่ 5** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชรา

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการ

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภารกิจ/ งาน และจำแนกตามประเภทของด้านที่ให้บริการ ปรากฏดังตารางที่ 4.1 - 4.2

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภารกิจ/ งาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับการแปลความหมาย	ค่าร้อยละ มากถึงมากที่สุด
<b>ด้านงานกฎหมาย</b>	<b>4.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>100.0</b>
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	100.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	มาก	100.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	มากที่สุด	100.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	มากที่สุด	100.0
ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	100.0
<b>ด้านงานสุขาภิบาล</b>	<b>4.84</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>99.1</b>
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	100.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	มากที่สุด	95.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	มากที่สุด	100.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	มากที่สุด	100.0
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.86	มากที่สุด	100.0
<b>ด้านงานรายได้หรือภาษี งานให้บริการประชาชน</b>	<b>4.40</b>	<b>มาก</b>	<b>93.7</b>
<b>ด้านการจัดเก็บรายได้</b>			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.39	มาก	93.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.38	มาก	93.1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.43	มาก	93.9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	มาก	94.0
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.41	มาก	94.1
<b>ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา</b>	<b>4.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.0</b>
<b>    สงเคราะห์คนชรา</b>			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.64	มากที่สุด	93.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27	มาก	84.1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับการแปล ความหมาย	ค่าร้อยละ มากถึงมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	มากที่สุด	98.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	มาก	87.6
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.62	มากที่สุด	94.5
ภาพรวมทุกภารกิจ/งาน	4.62	มากที่สุด	96.1

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) และเมื่อพิจารณาตามภารกิจ/งานที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกภารกิจ โดยด้านด้านงานสุขาภิบาล ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมาคือด้านงานกฎหมาย ( $\bar{X} = 4.73$ ) ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ( $\bar{X} = 4.54$ ) และด้านงานรายได้หรือภาษี งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 4.40$ )

ส่วนผลการศึกษาร้อยละของความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 96.1 เมื่อพิจารณาตามภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการด้านงานกฎหมายได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือด้านงานสุขาภิบาล ร้อยละ 99.1 ด้านงานรายได้หรือภาษี งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 93.7 และด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ร้อยละ 92.0

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทของด้านที่ให้บริการ

ด้านที่ให้บริการ	ให้บริการ กฎหมาย		ให้บริการ รุด สุขาภิบาล		จัดเก็บรายได้		สถานสงเคราะห์ คนชรา		รวม	
	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ระดับ
กระบวนการขั้นตอน	5.00	100.0	4.82	100.0	4.39	93.8	4.64	93.8	4.71	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.33	100.0	4.71	95.6	4.38	93.1	4.27	84.1	4.42	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	100.0	4.98	100.0	4.43	93.9	4.80	98.1	4.76	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	100.0	4.83	100.0	4.39	94.0	4.38	87.6	4.52	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการ	5.00	100.0	4.86	100.0	4.41	94.1	4.62	94.5	4.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.71$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.52$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ )

ส่วนผลการศึกษาร้อยละของความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ

97.1 ด้านกระบวนการขั้นตอน ร้อยละ 96.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.4 และด้านช่องทางบริการ ร้อยละ 93.2

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการประชาชนด้านงานบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท

**2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ**

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

			(n = 2)	
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	2	100.0	
	หญิง	0	0.0	
	อายุ			
ต่ำกว่า 35 ปี		0	0.0	
	35-60 ปี	2	100.0	
	60ปีขึ้นไป	0	0.0	
การศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา	0	0.0	
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2	100.0	
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	0	0.0	
บุคคลที่ขอรับบริการ	หน่วยงาน/องค์กร	2	100.0	
	ประชาชนทั่วไป	0	0.0	
	<b>รวม</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการด้านงานบริการกฎหมาย เป็นเพศชาย ร้อยละ 100.0 มีอายุ 35-60 ปี ร้อยละ 100.0 เป็นผู้มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 100.0 โดยทั้งหมดเป็นหน่วยงาน/องค์กรที่ขอรับบริการ ร้อยละ 100.0

ระยะ  
มากที่สุด  
1  
6  
5  
1  
  
ในการ  
บริการ  
สุด (X̄)  
สถาน  
รายได้  
  
พรวม  
พบว่า  
าภิบาล  
ะ 93.7  
  
บริการ  
  
รวม  
ระดับ  
มากที่สุด  
มาก  
มากที่สุด  
มากที่สุด  
มากที่สุด  
  
า อยู่ใน  
= 4.76)  
ด้านสิ่ง  
  
หน้าที่ผู้  
ร้อยละ

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการกฎหมาย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4 – 4.11

ตารางที่ 4.4 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย จำแนกตามด้านที่ให้บริการ

ความพึงพอใจในงานบริการประชาชน ด้านกฎหมาย	(n = 2)					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
รวม	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.5 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	(n = 2)					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการ แจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
รวม	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวก

รวดเร็ว แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และเมื่อเกิดกรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.6 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

							(n = 2)
ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0
2.	มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	0.0	0.0	0.0	0.0	100	100.0
3.	มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0
รวม		0.0	0.0	16.6	33.4	50.0	83.4

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจใน  
ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 83.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น  
พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็นมีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการ  
เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ในอัตราที่เท่ากัน  
ร้อยละ 100.0 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4.7 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

							(n = 2)
ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1.	เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้ คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0
รวม		0.0	0.0	0.0	33.4	66.6	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยภาพรวมมีความ  
พึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ  
วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้



และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.8 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 2)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0
<b>รวม</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>50.0</b>	<b>50.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็น มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม และมีอาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.9 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย ด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 2)

ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. ได้รับการที่ตรงตามความคาดหวัง	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
<b>รวม</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในประเด็น การบริการที่ตรงตามความคาดหวัง และการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย จำแนกตามด้านที่ให้บริการ

(n = 2)			
ความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.00	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.23	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.70	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.73	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ในอัตราที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00) รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.23) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.70) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย จำแนกตามประเด็น

(n = 2)			
ความพึงพอใจจำแนกตามประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซับซ้อน	5.00	0.00	มากที่สุด
3. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.50	0.70	มาก
2. มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	5.00	0.00	มากที่สุด
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.50	0.70	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	5.00	0.00	มากที่สุด



ความพึงพอใจจำแนกตามประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.50	0.70	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ	4.50	0.70	มากที่สุด
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม	4.50	0.70	มากที่สุด
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย	4.50	0.70	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความหวัง	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดจากมากไปหาน้อย ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกรอกง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และกรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน ในอัตราเท่ากัน ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00) และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.70) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ประเด็น ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.70)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ในอัตราเท่ากัน ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00) และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.70)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม และอาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย ในอัตราเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.70)

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับความบริการที่ตรงตามความหวัง และได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ในอัตราเท่ากัน ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00)

## 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการด้านกฎหมาย เสนอว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องกฎหมายดี ช่วยให้คำแนะนำได้ชัดเจน และโดยรวมเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ดีอยู่แล้ว ให้บริการดี ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการสุขาภิบาล ได้แก่ งานให้บริการรถสุขา

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการสุขาภิบาล ได้แก่ งานให้บริการรถสุขา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

			(n = 30)
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	<b>เพศ</b>		
	ชาย	24	80.0
	หญิง	6	20.0
	<b>อายุ</b>		
	ต่ำกว่า 35 ปี	6	20.0
	35 - 60 ปี	23	76.7
	60 ปีขึ้นไป	1	3.3
	<b>การศึกษา</b>		
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	5	16.7
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	26.7
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	17	56.6
	<b>บุคคลที่ขอรับบริการ</b>		
	หน่วยงาน/องค์กร	19	63.3
	ประชาชนทั่วไป	11	36.7
	<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการในงานสุขาภิบาล เป็นเพศชาย ร้อยละ 80.0 มีอายุ 35-60 ปี ร้อยละ 76.7 เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 56.6 โดยเป็นหน่วยงาน/องค์กรที่มาขอรับบริการ ร้อยละ 63.3 และประชาชนทั่วไป ร้อยละ 36.7

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13 – 4.20

ตารางที่ 4.13 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ จำแนกตามด้านที่ให้บริการ

(n = 30)

ความพึงพอใจในงานบริการประชาชน ด้านสุขภาพ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.0	0.0	0.0	17.8	82.2	100.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	0.0	0.0	4.4	20.0	75.6	95.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.0	0.0	0.0	1.1	98.9	100.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.0	0.0	0.0	16.6	83.3	100.0
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.0	0.0	0.0	13.3	86.7	100.0
รวม	0.0	0.0	0.9	13.7	85.4	99.1

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 99.1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ในอัตราเท่ากัน ร้อยละ 100.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6

ตารางที่ 4.14 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(n = 30)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0	100.0
2. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0	100.0
3. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการ แจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน	0.0	0.0	0.0	13.3	86.7	100.0
รวม	0.0	0.0	0.0	17.8	82.2	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน และกรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.15 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

(n = 30)

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	0.0	0.0	3.3	20.0	76.7	96.7
2. มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	0.0	0.0	3.3	20.0	76.7	96.7
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0.0	0.0	6.7	20.0	73.3	93.3
รวม	0.0	0.0	4.4	20.0	75.6	95.6

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 96.7 และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น ร้อยละ 93.3

ตารางที่ 4.16 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 30)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	0.0	0.0	0.0	3.3	96.7	100.0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้ คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
รวม	0.0	0.0	0.0	1.1	98.9	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ในอัตราเท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.17 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 30)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. รถสุขาเคลื่อนที่ มีความสะอาดและพร้อมใช้	0.0	0.0	0.0	16.7	83.3	100.0
2. มีจำนวนรถให้บริการที่เพียงพอ	0.0	0.0	0.0	23.3	76.7	100.0
3. การนัดหมายมีความตรงเวลา	0.0	0.0	0.0	10.0	90.0	100.0
รวม	0.0	0.0	0.0	16.6	83.3	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นรถสุขาเคลื่อนที่ มีความสะอาดและพร้อมใช้ มีจำนวนรถให้บริการที่เพียงพอ และการนัดหมายมีความตรงเวลา ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.18 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ (n = 30)

ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง	0.0	0.0	0.0	13.3	86.7	100.0
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	0.0	0.0	0.0	13.3	86.7	100.0
รวม	0.0	0.0	0.0	13.3	86.7	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นการบริการที่ตรงตามความคาดหวัง และการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ในอัตราที่เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ จําแนกตามด้านที่ให้บริการ

(n = 30)			
ความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.06	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.31	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.86	0.31	มากที่สุด
รวม	4.84	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.98$ , S.D. = 0.06) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.31) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.31) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.31) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.49)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขภาพ จําแนกตามประเด็น

(n = 30)			
ความพึงพอใจจําแนกตามประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซับซ้อน	4.80	0.40	มากที่สุด
3. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน	4.87	0.34	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.73	0.52	มากที่สุด
2. มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.73	0.52	มากที่สุด
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.67	0.60	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.97	0.18	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	5.00	0.00	มากที่สุด

พร้อมมี  
เป็นราย  
ยบร้อย  
มีความ  
ร้อยละ

ะดวก  
= 30)  
มาก +  
มากที่สุด

100.0

100.0

100.0

100.0

พร้อมมี  
เป็นราย  
พร้อมใช้  
)

บริการ  
= 30)

มาก +  
มากที่สุด

100.0

100.0

100.0

มีความ  
ณาเป็น  
าดหวัง



ความพึงพอใจจำแนกตามประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. รถสุขาเคลื่อนที่ มีความสะอาดและพร้อมใช้	4.83	0.37	มากที่สุด
2. มีจำนวนรถให้บริการที่เพียงพอ	4.77	0.43	มากที่สุด
3. การนัดหมายมีความตรงเวลา	4.90	0.30	มากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความหวัง	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	4.84	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านสุขาภิบาล มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดจากมากไปหาน้อย ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.34) รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ในอัตราเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ ในอัตราที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.73$ , S.D. = 0.52) และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.60)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ในอัตราเท่ากัน ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D. = 0.00) และเจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.70)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ การนัดหมายมีความตรงเวลา ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.30) รองลงมา มีจำนวนรถให้บริการที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.37) และการนัดหมายมีความตรงเวลา ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.43)

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับความบริการที่ตรงตามความหวัง และได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ในอัตราเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.34)

### 3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการด้านสุขาภิบาล เสนอว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เข้าถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน ทำให้การบริการด้านสุขาภิบาลเคลื่อนที่เป็นไปอย่างดี อยากให้รักษามาตรฐานที่ดีแบบนี้ไว้

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานให้บริการประชาชน ด้านการจัดเก็บรายได้

##### 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

			(n = 119)	
			จำนวน	ร้อยละ
ปัจจัยส่วนบุคคล				
<b>เพศ</b>				
	ชาย		18	15.1
	หญิง		101	84.9
<b>อายุ</b>				
	ต่ำกว่า 35 ปี		7	5.9
	35-60 ปี		112	94.1
	60 ปี ขึ้นไป		0	0.0
<b>การศึกษา</b>				
	ต่ำกว่าอนุปริญญา		0	0.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		19	16.0
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า		100	84.0
<b>ประเภทกิจการ</b>				
	บริษัท/ยาสูบ		0	0.0
	สถานีบริการน้ำมัน		82	68.9
	โรงแรม		37	31.1
<b>รวม</b>			<b>119</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.9 มีอายุ 35-60 ปี ร้อยละ 94.1 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 84.0 โดยเป็นผู้รับบริการประเภทกิจการสถานีน้ำมัน ร้อยละ 68.9 และโรงแรม ร้อยละ 31.1

ระดับ

มากที่สุด

มากที่สุด

มากที่สุด

มากที่สุด

มากที่สุด

มากที่สุด

มากที่สุด

พอใจโดย

ความพึง

มากที่สุด

ชัดเจน

ว และ

ประเด็น

เท่ากัน

คิดเห็น

ประเด็น

ให้บริการ

= 0.00)

ประเด็น

เพียงพอ

ประเด็น

น ( $\bar{x}$  =

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานบริการประชาชน ด้านการจัดเก็บรายได้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22 – 4.29

ตารางที่ 4.22 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชน ด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามด้านที่ให้บริการ

(n = 119)

ความพึงพอใจในงานให้บริการประชาชน ด้านการจัดเก็บรายได้	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.0	0.0	6.2	48.2	45.6	93.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	0.0	0.5	6.4	47.4	45.7	93.1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.0	0.0	6.1	44.3	49.6	93.9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.0	0.5	5.5	47.4	46.6	94.0
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.4	0.4	5.1	45.4	48.7	94.1
รวม	0.1	0.3	5.9	46.5	47.2	93.7

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 94.1 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.9 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.1

ตารางที่ 4.23 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(n = 119)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	0.0	0.0	5.9	48.7	45.4	94.1
2. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน	0.0	0.0	7.6	47.9	44.5	92.4
3. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่าง ชัดเจน	0.0	0.0	5.0	47.9	47.1	95.0
รวม	0.0	0.0	6.2	48.2	45.6	93.8

ปรากฏผลดัง

ตามด้านที่

(n = 119)

มากที่สุด + มากที่สุด

93.8
93.1
93.9
94.0
94.1
93.7

มีความพึง  
รับบริการมี  
านวยความ  
ารให้บริการ

กระบวนการ

(n = 119)

มากที่สุด + มากที่สุด

4 94.1
5 92.4
1 95.0
6 93.8

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชน ด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 93.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นกรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหอย่างชัดเจน ร้อยละ 95.0 รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 94.1 และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ร้อยละ 92.4

ตารางที่ 4.24 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	(n = 119)					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด + มากที่สุด
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	0.0	0.8	5.0	45.4	48.7	94.1
2. มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	0.0	0.8	5.0	50.4	43.7	94.1
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	0.0	0.0	9.2	46.2	44.5	90.7
<b>รวม</b>	<b>0.0</b>	<b>0.5</b>	<b>6.4</b>	<b>47.4</b>	<b>45.7</b>	<b>93.1</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 93.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ ในอัตราเท่ากัน ร้อยละ 94.1 และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ร้อยละ 90.7

ตารางที่ 4.25 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(n = 119)					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด + มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	0.0	0.0	5.9	44.5	49.6	94.1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	0.0	0.0	5.9	45.4	48.7	94.1
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	0.0	0.0	6.7	42.9	50.4	93.3

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
รวม	0.0	0.0	6.1	44.3	49.6	93.9

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 93.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ในอัตราเท่ากัน ร้อยละ 94.1 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 93.3

ตารางที่ 4.26 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 119)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ	0.0	0.8	6.7	45.4	47.1	92.5
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม	0.0	0.8	5.0	48.7	45.4	94.1
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงามปลอดภัย	0.0	0.0	5.0	47.9	47.1	95.0
รวม	0.0	0.5	5.5	47.4	46.6	94.0

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 94.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นอาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงามปลอดภัย ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม ร้อยละ 94.1 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ ร้อยละ 92.5

ตารางที่ 4.27 ร้อยละความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านคุณภาพการให้บริการ

							(n = 119)
ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง		0.0	0.8	5.9	44.5	48.7	93.2
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์		0.8	0.0	4.2	46.2	48.7	94.9
รวม		0.4	0.4	5.1	45.4	48.7	94.1

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 94.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ร้อยละ 94.9 และได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง ร้อยละ 93.2

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามด้านที่ให้บริการ

					(n = 119)
ความพึงพอใจในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.39	0.58	มาก	
ด้านช่องทางการให้บริการ		4.38	0.61	มาก	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.43	0.60	มาก	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.39	0.61	มาก	
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.41	0.64	มาก	
รวม		4.40	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชน ด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.60) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.64) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.58) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.61)



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามประเด็น

(n = 119)			
ความพึงพอใจจำแนกตามประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	4.39	0.60	มาก
2. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย ไม่ซ้ำซ้อน	4.37	0.62	มาก
3. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน	4.42	0.58	มาก
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.42	0.63	มาก
2. มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.37	0.62	มาก
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.35	0.64	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาดดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.44	0.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	4.43	0.60	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.44	0.61	มาก
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ	4.39	0.65	มาก
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม	4.39	0.62	มาก
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย	4.42	0.58	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความหวัง	4.41	0.64	มาก
2. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.42	0.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้รับบริการในงานบริการประชาชน ด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดจากมากไปหาน้อย ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน ( $\bar{X} =$

การ

9)

ระดับ

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

มาก

( $\bar{X}$  =

4.42, S.D. = 0.58) รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X}$  = 4.39, S.D. = 0.60) และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ( $\bar{X}$  = 4.37, S.D. = 0.62)

**ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D. = 0.63) รองลงมา มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  = 4.37, S.D. = 0.62) และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ( $\bar{X}$  = 4.35, S.D. = 0.64)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.44, S.D. = 0.60) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}$  = 4.44, S.D. = 0.61) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ ( $\bar{X}$  = 4.43, S.D. = 0.60)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D. = 0.58) รองลงมา มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม ( $\bar{X}$  = 4.39, S.D. = 0.62) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ ( $\bar{X}$  = 4.39, S.D. = 0.65)

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D. = 0.65) และได้รับบริการที่ตรงตามความหวัง ( $\bar{X}$  = 4.41, S.D. = 0.64)

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ เสนอว่า เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ธุรกิจหลากหลายประเภทอยู่ระหว่างการฟื้นตัว จึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีการช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจโดยการลดอัตราการเก็บภาษีตามความเหมาะสม

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม**

### 5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชรา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	(n = 210)	
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	61	29.0
หญิง	149	71.0
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 35 ปี	33	15.7
35-60 ปี	128	61.0
60 ปี ขึ้นไป	49	23.3
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	48	22.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	40	19.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	122	58.1
<b>สถานที่รับบริการ</b>		
สถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดนครปฐม	107	51.0
สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่อบึง)	103	49.0
<b>รวม</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงิน และเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.0 มีอายุระหว่าง 35-60 ปี ร้อยละ 61.0 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 58.1 โดยเป็นผู้รับบริการจากสถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดนครปฐม ร้อยละ 51.0 และสถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่อบึง) ร้อยละ 49.0

## 5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.31 – 4.38

ตารางที่ 4.31 ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา จำแนกตามด้านที่ให้บริการ

(n = 210)

ความพึงพอใจในงานให้บริการประชาชน บริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของ สถานสงเคราะห์คนชรา	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.0	1.7	4.5	21.0	72.8	93.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	1.7	3.0	11.2	33.8	50.3	84.1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.0	0.8	1.1	14.9	83.2	98.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.0	2.9	9.5	34.1	53.5	87.6
ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.0	1.2	4.3	25.7	68.8	94.5
รวม	0.0	1.9	6.1	26.0	66.0	92.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.1 รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.6 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.1

ตารางที่ 4.32 ร้อยละความพึงพอใจในด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(n = 210)

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	0.0	1.4	4.3	21.0	73.3	94.3
2. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน	0.5	1.4	4.8	20.5	72.9	93.4
3. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการ แจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน	0.0	2.4	4.3	21.4	71.9	93.3

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
รวม	0.0	1.7	4.5	21.0	72.8	93.8

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมสถานสงเคราะห์คนชรา มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 94.3 รองลงมาแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ร้อยละ 93.4 และกรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการมีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน ร้อยละ 93.3

ตารางที่ 4.33 ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านช่องทางการให้บริการ

(n = 210)

ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1.4	2.9	11.4	33.8	50.5	84.3
2. มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	1.9	3.3	11.4	34.3	49.9	84.2
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	1.9	3.3	11.0	33.3	50.5	83.8
รวม	1.7	3.0	11.2	33.8	50.3	84.1

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 84.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 84.3 รองลงมามีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ ร้อยละ 84.2 และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ร้อยละ 83.8

ตารางที่ 4.34 ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 210)

ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	0.0	0.5	1.0	14.8	83.8	98.6
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแล ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี	0.0	1.0	1.0	15.2	82.9	98.1
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	0.0	1.0	1.4	14.8	82.9	97.7
<b>รวม</b>	<b>0.0</b>	<b>0.8</b>	<b>1.1</b>	<b>14.9</b>	<b>83.2</b>	<b>98.1</b>

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์  
คนชรา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 98.1  
เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัว  
เรียบร้อยเหมาะสม ร้อยละ 98.6 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างดี  
ร้อยละ 98.1 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ  
ชอบ ร้อยละ 97.7

ตารางที่ 4.35 ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 210)

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. สถานสงเคราะห์คนชราที่ท่านไป มีสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ	0.0	2.9	9.0	35.2	52.9	88.1
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์การปฐมพยาบาล/ ระบบการให้บริการสารสนเทศ	0.0	2.9	11.4	32.4	53.3	85.7
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัยเหมาะสมกับผู้สูงอายุ	0.0	2.9	8.1	34.8	54.3	89.1
<b>รวม</b>	<b>0.0</b>	<b>2.9</b>	<b>9.5</b>	<b>34.1</b>	<b>53.5</b>	<b>87.6</b>



จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 87.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ร้อยละ 89.1 รองลงมาสถานสงเคราะห์คนชราที่ท่านไป มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ ร้อยละ 88.1 และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การปฐมพยาบาล/ระบบการให้บริการสารสนเทศ ร้อยละ 85.7

ตารางที่ 4.36 ร้อยละความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 210)						
ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก + มากที่สุด
1. ได้รับการที่ตรงตามความคาดหวัง	0.0	1.0	4.3	26.2	68.8	95.0
2. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	0.0	1.4	4.3	25.2	69.0	94.2
<b>รวม</b>	<b>0.0</b>	<b>1.2</b>	<b>4.3</b>	<b>25.7</b>	<b>68.8</b>	<b>94.5</b>

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในประเด็นการบริการที่ตรงตามความคาดหวัง ร้อยละ 95.0 และการได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ร้อยละ 94.2

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา จำแนกตามด้านที่ให้บริการ

(n = 210)			
ความพึงพอใจในงาน บริการประชาชนด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27	0.88	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.76	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.62	0.62	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.45) รองลงมาเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.64) ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.62) และระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.76) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.88)

**ตารางที่ 4.38** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา จำแนกตามประเด็น

(n = 210)			
ความพึงพอใจจำแนกตามประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว	4.66	0.63	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน	4.64	0.68	มากที่สุด
3. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน	4.63	0.68	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.29	0.88	มาก
2. มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.25	0.92	มาก
3. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.27	0.92	มาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.82	0.44	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างดี	4.80	0.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.80	0.50	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานสงเคราะห์คนชราที่ท่านไป มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ	4.38	0.76	มาก
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์การปฐมพยาบาล /ระบบการให้บริการสารสนเทศ	4.36	0.79	มาก
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัยเหมาะสมกับผู้สูงอายุ	4.40	0.76	มาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความหวัง	4.62	0.61	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.62	0.64	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.52$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดจากมากไปหาน้อย ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.63$ ) รองลงมาแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.64, S.D. = 0.68$ ) และกรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.63, S.D. = 0.68$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.88$ ) รองลงมา มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.92$ ) และมีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.92$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.82, S.D. = 0.44$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.48$ ) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.50$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.76$ ) รองลงมาสถานสงเคราะห์คนชราที่ท่านไป มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.76$ ) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การปฐมพยาบาล /ระบบการให้บริการสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.79$ )

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความหวัง ( $\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.61$ ) และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.64$ )

#### 5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ให้ข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับดี ทำให้รู้สึกประทับใจ และหากมีโอกาสจะกลับมาใช้บริการอีก

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และ 2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยศึกษาจากประชาชนที่เข้ารับบริการในภารกิจต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม รวม 4 ภารกิจ คือ 1) งานด้านบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท 2) งานด้านสุขาภิบาล ได้แก่ งานให้บริการรถสุขา 3) งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ 1) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) คุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการติดตามเก็บข้อมูลทำให้สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น จำนวน 361 คน ประกอบด้วย 1) งานด้านบริการกฎหมาย ได้แก่ งานบริการให้คำปรึกษาข้อระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานแก้ไขปัญหาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน 2 ราย/ หน่วยงาน 2) งานด้านสุขาภิบาล ได้แก่ งานให้บริการรถสุขา จำนวน 30 ราย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ ประเภทยาสูบ ประเภทน้ำมัน และประเภทโรงแรม รวมทั้งสิ้น จำนวน 119 ราย/ บริษัท/ แห่ง 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ งานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา นครปฐม และสถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่เป็นอุปถัมภ์) จำนวน 210 ราย/ หน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดั้งมีรายละเอียดในภาคผนวก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ โดยมีอาจารย์ควบคุมดูแลการเก็บรวบรวมข้อมูลจนแล้วเสร็จ จัดเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 - 30 ตุลาคม 2562 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) และเมื่อพิจารณาตามภารกิจ/ งานที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกภารกิจ โดยด้านงานสุขาภิบาล ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมาคือด้าน

งานกฎหมาย ( $\bar{X} = 4.73$ ) ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ( $\bar{X} = 4.54$ ) และด้านงานรายได้หรือภาษี งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 4.40$ )

เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.71$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.52$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ )

ส่วนผลการศึกษาร้อยละของความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า **โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 96.1** เมื่อพิจารณาตามภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการด้านงานกฎหมาย ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือด้านงานสุขภาพ ร้อยละ 99.1 ด้านงานรายได้หรือภาษี งานให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 93.7 และด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สถานสงเคราะห์คนชรา ร้อยละ 92.0

เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในงานทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.1 ด้านกระบวนการขั้นตอน ร้อยละ 96.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.4 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.2

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการด้านกฎหมาย เสนอว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องกฎหมายดี ช่วยให้คำแนะนำได้ชัดเจน และโดยรวมเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ดีอยู่แล้ว ให้บริการดี ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการด้านสุขภาพ เสนอว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เข้าถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน ทำให้การบริการด้านสุขภาพเคลื่อนที่เป็นไปอย่างดี อยากให้รักษามาตรฐานที่ดีแบบนี้ไว้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ เสนอว่า เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ธุรกิจหลากหลายประเภทอยู่ระหว่างการฟื้นตัว จึงเสนอให้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีการช่วยเหลือผู้ประกอบการลดอัตราการเก็บภาษีตามความเหมาะสม

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้ผู้รับบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและเลี้ยงอาหารแก่ผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เห็นว่า เจ้าหน้าที่ต้อนรับดี ทำให้รู้สึกประทับใจ และหากมีโอกาสจะไปใช้บริการอีก

ข้อจำกัดในการศึกษา สำหรับการศึกษาคั้งนี้มีข้อจำกัดสำคัญคือการติดตาม สืบค้น ค้นหากลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการจากองค์การบริหารจังหวัดนครปฐมทำได้อย่างจำกัด เนื่องด้วยเวลาในการเก็บข้อมูลมีจำกัด และข้อมูลของผู้รับบริการสำหรับติดตามเก็บข้อมูลมีไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถติดตามเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการได้ เช่น งานด้านกฎหมายเป็นการให้บริการในลักษณะออกหน่วยให้บริการ ให้คำปรึกษา หรือให้ความรู้ในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายในประเด็นที่ควรรู้ การให้ความรู้ดังกล่าวเนื่องจากการบริการออกหน่วยไม่ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้มารับบริการไว้

ทำให้ไม่สามารถติดตามเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมได้ การเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้จึงทำให้เก็บได้เพียงผู้ที่ยื่นคำร้องขอคำปรึกษาด้านกฎหมายโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเท่านั้น โดยสามารถติดตามเพื่อเก็บข้อมูลได้เพียงสองราย



## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>. สืบค้น 20 ตุลาคม 2559. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- กิติมา ทามาลี และอภิรักษ์ จันตะนี. ศึกษาศักยภาพในการพึ่งพาตนเองขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหว่า อำเภอบางปะอิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2543.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2546.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี: วิทยาการพิมพ์, 2544.
- นภาพรณ สุขสมิตร. การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2548.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์, 2547.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. (2524). รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขภิบาล.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2557). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2557. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2558). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2558. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2559). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2559. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2562). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2562. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

รัตติยา หมายดีไทย. การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2540.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้  
<http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/Constitution2550.pdf>.  
สืบค้น 20 ตุลาคม 2559.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: คุรุสภา, 2546.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2555). การศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2555. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2556). การศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2556. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2540). พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

สำนักงานจังหวัดนครปฐม. **บรรยายสรุปจังหวัดนครปฐม 2559**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้  
[http://www.nakhonpathom.go.th/files/com\\_news\\_describe/2016-06\\_abd0f2a5f6240e7.pdf](http://www.nakhonpathom.go.th/files/com_news_describe/2016-06_abd0f2a5f6240e7.pdf). สืบค้น 20 ตุลาคม 2559.

สำนักบริหารการทะเบียน. กรมการปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. **สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ  
 ฐานข้อมูลปัจจุบัน ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2558**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก  
[http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_m.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php) 2556. สืบค้น 20 ตุลาคม 2558.  
 สุขาภิบาล.”

สุวิมล ตีรกานันท์ . **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**.พิมพ์ครั้งที่ 6.

อรุณี ส่างสาร. **ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลทับน้ำ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
 มหาคณิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2540.

Feigenbaum, A.V. **Total Quality Control**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill, 1986.

Good, Carter V. **Dictionary of Education**. 3<sup>rd</sup> ed. New York; N.Y.: McGraw-Hill Book,  
 1973.

Maslow, A.H. **Motivation and Personality**. New York: McGraw-Hill Inc, 1970.

Sallis, Edward. **Total Quality Management in Education**. Philadelphia: Kogan Page  
 Educational Management Series, 1993.

Shelly, Maynard W. **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden  
 Hutchison&Ross, 1975.

Vroom, V.H. **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons, 1964.

Wolman, B.B. **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reinhold,  
 1973.

ภาคผนวก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(งานที่ 1) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม  
 ด้านงานบริหารกฎหมาย ให้คำปรึกษาข้อระเบียบ งานรับเรื่องร้องทุกข์ แก้ปัญหาใกล้เกลี้ยข้อพิพาท  
 องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 35 ปี  35 - 60 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  ต่ำกว่าอนุปริญญา  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. บุคคลที่ขอรับบริการ  หน่วยงาน/องค์กร  ประชาชนทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการในด้านต่างๆ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด <—> น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
<b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (20%)</b>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว					
1.2 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน					
1.3 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน					
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (20%)</b>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.3 มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2.3 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (20%)</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (20%)</b>					
4.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ					
4.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศ					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย					
<b>ส่วนที่ 5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (20%)</b>					
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง					
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ.....

คำ  
 ต่อ  
 1.  
 2.  
 3.  
 4.  
 ต่อ  
 ส่วน  
 1.1  
 1.2  
 1.3  
 ส่วน  
 2.1  
 2.2  
 เป็น  
 ส่วน  
 3.1  
 3.2  
 3.3  
 ในท  
 ส่วน  
 4.1  
 4.2  
 4.3  
 ส่วน  
 5.1  
 5.2  
 ตอนที่

(งานที่ 2) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม  
ด้านการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 35 ปี  35 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  ต่ำกว่าอนุปริญญา  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. หน่วยงาน/องค์กรที่ขอรับบริการ  
 หน่วยงาน/องค์กร  ประชาชนทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการในด้านต่างๆ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด <---> น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
<b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (20%)</b>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว					
1.2 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน					
1.3 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน					
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (20%)</b>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (20%)</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (20%)</b>					
4.1 รถสุขาเคลื่อนที่ มีความสะอาดและพร้อมใช้					
4.2 มีจำนวนรถให้บริการที่เพียงพอ					
4.3 การนัดหมายมีความตรงเวลา					
<b>ส่วนที่ 5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (20%)</b>					
5.1 ได้รับการที่ตรงตามความคาดหวัง					
5.2 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ.....



(งานที่ 3) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม  
 ด้านงานจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ.ประเภทยาสูบ น้ำมัน และค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม  
 ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 35 ปี  35 - 60 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  ต่ำกว่าอนุปริญญา  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. ประเภทกิจการ  บริษัท/ยาสูบ  สถานีบริการน้ำมัน  โรงแรม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการในด้านต่างๆ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด <-----> น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
<b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (20%)</b>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว					
1.2 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน					
1.3 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน					
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (20%)</b>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2.3 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (20%)</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้					
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (20%)</b>					
4.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ					
4.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบการให้บริการสารสนเทศพร้อม					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัย					
<b>ส่วนที่ 5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (20%)</b>					
5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง					
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ.....

คำชี้  
 ตอน  
 1.  
 2.  
 3. ก  
 4. ส  
 อุปถ  
 ตอน  
 ส่วน  
 1.1  
 1.2  
 1.3  
 ส่วน  
 2.1  
 2.2  
 2.3  
 เป็น  
 ส่วน  
 3.1  
 3.2  
 3.3  
 ใน  
 ส่วน  
 4.1  
 4.2  
 4.3  
 ส่วน  
 5.1  
 5.2  
 ตอน

(งานที่ 4) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม  
 ด้านงานให้บริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินและจัดเลี้ยงอาหารผู้สูงอายุของสถาน  
 สงเคราะห์คนชรา องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 25 ปี  25 - 60 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  อนุปริญญา/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานที่รับบริการ  สถานสงเคราะห์คนชราจังหวัดนครปฐม  สถานสงเคราะห์คนชราเฉลิมราชกุมารี (หลวงพ่เป็นอุปถัมภ์)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการในด้านต่างๆ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด <----> น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
<b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (20%)</b>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว					
1.2 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย ไม่ซ้ำซ้อน					
1.3 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน					
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ (20%)</b>					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2.3 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (20%)</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างดี					
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (20%)</b>					
4.1 สถานสงเคราะห์คนชราที่ท่านไป มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม Wifi ฯลฯ					
4.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์การปฐมพยาบาล /ระบบการให้บริการสารสนเทศ					
4.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัยเหมาะสมกับผู้สูงอายุ					
<b>ส่วนที่ 5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (20%)</b>					
5.1 ได้รับการที่ตรงตามความคาดหวัง					
5.2 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการให้บริการ.....