



00007

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการศึกษาข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 233 ราย โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักทางสถิติและวิชาการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- 2.1) ความพึงพอใจงานบริการรถยนต์ตุ๊กตาคอลนล่างท่อระบายน้ำสาธารณะ
- 2.2) ความพึงพอใจงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่
- 2.3) ความพึงพอใจงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผัง

เมืองรวมสมุทรปราการ

- 2.4) ความพึงพอใจงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม
- 2.5) ความพึงพอใจงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจความคิดเห็นการประเมินความพึงพอใจ 5 ด้านต่อการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

การประเมินความพึงพอใจ	จำนวน (ชุด)
1. ความพึงพอใจงานบริการรถยนต์ตุ๊กตาคอลนล่างท่อระบายน้ำสาธารณะ	16
2. ความพึงพอใจงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่	30
3. ความพึงพอใจงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ	54
4. ความพึงพอใจงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม	47
5. ความพึงพอใจงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	86
รวม	233

หลักการคิดคะแนน

จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด	=	n
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด	=	n ₅
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมาก	=	n ₄
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจปานกลาง	=	n ₃
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อย	=	n ₂
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	=	n ₁

วิธีคิดคะแนน

คะแนนเฉลี่ย (N)	=	$\frac{5(n_5) + 4(n_4) + 3(n_3) + 2(n_2) + 1(n_1)}{n}$
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย	=	$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม **}}$

** โดยคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อการประเมิน = 5 คะแนน

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ 1 - 20 %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >20-40 %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >40-60 %	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >60-80 %	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >80-100 %	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการในภาพรวม จำแนกตามหัวข้อการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการจำแนกตามภารกิจงานให้บริการ

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ						
งานบริการ	งานบริการ รถยนต์ดูโคลน ล้างท่อระบาย น้ำสาธารณะ	งานบริการ รถสุขา เคลื่อนที่	งานขอตรวจสอบ การใช้ประโยชน์ ที่ดินตาม กฎกระทรวง ให้ใช้บังคับผังเมือง รวมสมุทรปราการ	งาน ค่าธรรมเนียม บำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักใน โรงแรม	งานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	รวมแต่ละ ด้าน
ความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการใช้ บริการ	4.08 81.50 % มากที่สุด	4.35 87.07 % มากที่สุด	4.54 90.74 % มากที่สุด	4.69 93.79 % มากที่สุด	4.71 94.14 % มากที่สุด	4.47 89.45 % มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการ ให้บริการ	4.21 84.17 % มากที่สุด	4.17 83.33 % มากที่สุด	4.53 90.62 % มากที่สุด	4.88 97.59 % มากที่สุด	4.84 96.82 % มากที่สุด	4.53 90.51 % มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.25 85.00 % มากที่สุด	4.53 90.67 % มากที่สุด	4.71 94.22 % มากที่สุด	4.95 98.98 % มากที่สุด	4.87 97.30 % มากที่สุด	4.66 93.23 % มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก	4.29 85.75 % มากที่สุด	4.41 88.13 % มากที่สุด	4.20 84.07 % มากที่สุด	4.39 87.83 % มากที่สุด	4.22 84.33 % มากที่สุด	4.30 86.02 % มากที่สุด
รวม	4.21 มากที่สุด	4.37 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	4.66 มากที่สุด	4.49 มากที่สุด
ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	84.11 %	87.30 %	89.91 %	94.55 %	93.15 %	89.80 %

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม จำแนกตามภารกิจงานที่ให้บริการ

1.1 งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.21 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 84.11

1.2 งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.37 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 87.30

1.3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.50 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 89.91

1.4 งานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.73 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 94.55

1.5 งานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.66 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 93.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายการภารกิจงานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของ อบจ.สมุทรปราการ โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ งานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม (4.73 คะแนน) รองลงมา คือ งานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) (4.66 คะแนน) และงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ (4.21 คะแนน)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.47 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 89.45

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.53 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 90.51

2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.66 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 93.23

2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.30 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 86.02

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดสมุทรปราการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด (4.49 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาผลการประเมินเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ (4.66 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (4.53 คะแนน) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.30 คะแนน)

ผลการประเมินแยกแต่ละงาน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และแสดงเป็นค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพการให้บริการ มีผลการประเมินแต่ละภารกิจงานบริการ ดังนี้

1. สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถยนต์ตุ๊กตอล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

จากการประเมินงานบริการรถยนต์ตุ๊กตอล้างท่อระบายน้ำสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการศึกษาข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 ราย โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักทางสถิติและวิชาการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการรถยนต์ตุ๊กตอล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

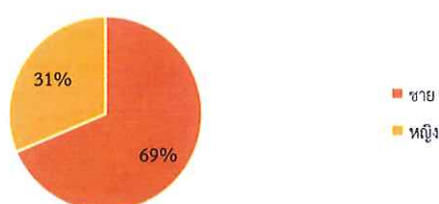
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	68.75
หญิง	5	31.25
รวม	16	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถยนต์ตุ๊กตอล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
เพศ



แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

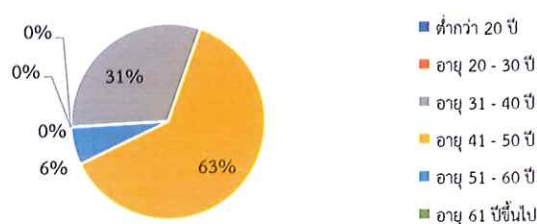
จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 16 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 และเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 20-30 ปี	0	0.00
อายุ 31-40 ปี	5	31.25
อายุ 41-50 ปี	10	62.50
อายุ 51-60 ปี	1	6.25
อายุ 61 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	16	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลน
ล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
อายุ



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	6.25
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	1	6.25
เกษตรกร	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	50.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0	0.00

อื่น ๆ	6	37.50
รวม	16	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลน

ล่างท่อระบายน้ำสาธารณะ

อาชีพ



แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

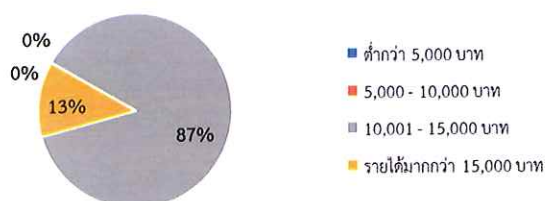
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0.00
5,000 - 10,000 บาท	0	0.00
10,001 - 15,000 บาท	14	87.50
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	2	12.50
รวม	16	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลน

ล่างท่อระบายน้ำสาธารณะ

รายได้ต่อเดือน



แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามหัวข้อรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.75 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.50

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 85.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 81.25 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน ร้อยละ 78.75 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 77.50 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุงได้แก่

- 1) ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- 2) การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน

2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.17

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 87.50 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 86.25 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ได้คะแนนน้อยที่สุด ร้อยละ 78.75 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุงได้แก่

- 1) ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ดี ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 88.75 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ ร้อยละ 86.25 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม ร้อยละ 82.50 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุงได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม

4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.75

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 87.50 พึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด ร้อยละ 82.50 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ
- 2) สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ความพึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	81.50	พึงพอใจมากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	77.50	พึงพอใจมาก
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	78.75	พึงพอใจมาก
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	81.25	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	85.00	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	85.00	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	84.17	พึงพอใจมากที่สุด
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	86.25	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	87.50	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	78.75	พึงพอใจมาก
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	85.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	86.25	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	82.50	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี	88.75	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	83.75	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	83.75	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	85.75	พึงพอใจมากที่สุด
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน	85.00	พึงพอใจมากที่สุด
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	83.75	พึงพอใจมากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	82.50	พึงพอใจมากที่สุด

4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	87.50	พึงพอใจมากที่สุด
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	90.00	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมิน ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจงานบริการรถยนต์ชุดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ขอบคุณเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานของ อบจ.สป.มาก ที่ได้มาช่วยทำให้ระบบระบายน้ำดีขึ้น

2. ความพึงพอใจงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

จากการประเมินงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการศึกษาข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักทางสถิติและวิชาการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

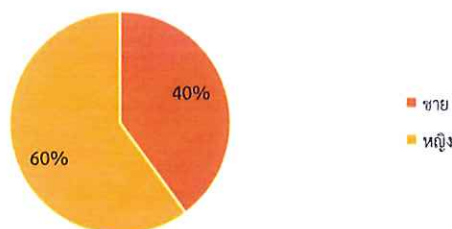
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	40.00
หญิง	18	60.00
รวม	30	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่
เพศ



แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

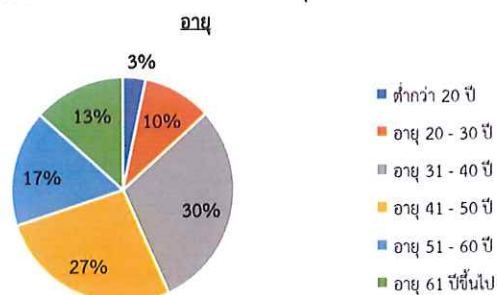
จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	3.33
อายุ 20-30 ปี	3	10.00
อายุ 31-40 ปี	9	30.00
อายุ 41-50 ปี	8	26.67
อายุ 51-60 ปี	5	16.67
อายุ 61 ปีขึ้นไป	4	13.33
รวม	30	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	23.33
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	16.67
เกษตรกร	3	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	30.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	5	16.67

อื่น ๆ	0	0.00
รวม	30	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่
อาชีพร



แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

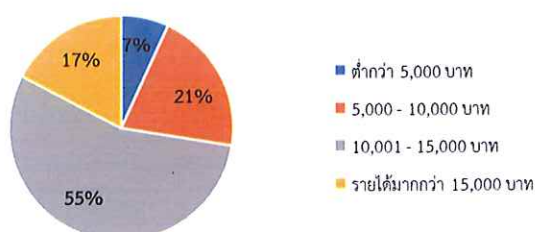
จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเป็น รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และเกษตรกร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	6.67
5,000 - 10,000 บาท	6	20.00
10,001 - 15,000 บาท	16	53.33
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	5	16.67
รวม	30	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่
รายได้ต่อเดือน



แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 มีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามหัวข้อกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.67 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.07

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 89.33 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน ร้อยละ 87.33 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 86.67 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และน้อยที่สุดคือ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 82.67 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

1) การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์

2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.33

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกด้านได้คะแนนเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ร้อยละ 83.33 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.67

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม ร้อยละ 91.33 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ ร้อยละ 90.67 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ดี ร้อยละ 89.33 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี

4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.13

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 91.33 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 89.33 พึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ และ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด ได้คะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ 88 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน ได้คะแนนร้อยละ 84.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ความพึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	86.67	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	87.33	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	82.67	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	89.33	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	89.33	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	83.33	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	83.33	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	83.33	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	90.67	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	91.33	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี	89.33	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	92.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	90.00	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน	84.00	พึงพอใจมากที่สุด
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	88.00	พึงพอใจมากที่สุด

4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	88.00	พึงพอใจมากที่สุด
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	89.33	พึงพอใจมากที่สุด
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	91.33	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมิน ดังนี้

3.2 ความพึงพอใจงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
	ไม่มี

3. ความพึงพอใจงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

จากการประเมินงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการศึกษาข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 54 ราย โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักทางสถิติและวิชาการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

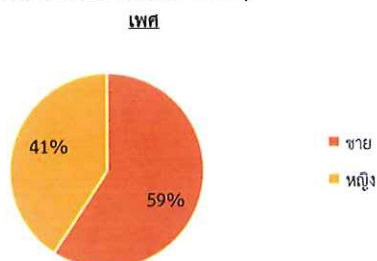
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	59.26
หญิง	22	40.74
รวม	54	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ



แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

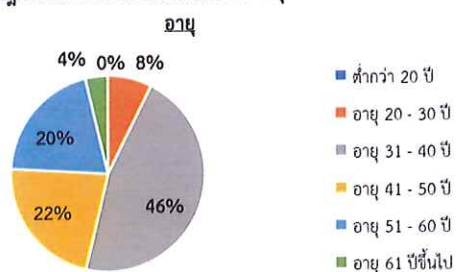
จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 54 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 และเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 20-30 ปี	4	7.41
อายุ 31-40 ปี	25	46.30
อายุ 41-50 ปี	12	22.22
อายุ 51-60 ปี	11	20.37
อายุ 61 ปีขึ้นไป	2	3.70
รวม	54	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม
กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

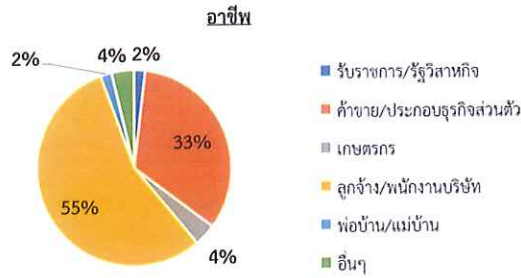
จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.85
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	18	33.33
เกษตรกร	2	3.70
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	55.56
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1	1.85
อื่น ๆ	2	3.70
รวม	54	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม
กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ



แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาเป็น ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวนอาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0.00
5,000 - 10,000 บาท	1	1.85
10,001 - 15,000 บาท	6	11.11
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	47	87.04
รวม	54	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม
กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ



แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 87.04 และผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 มีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามหัวข้อการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.67 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.74

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 91.85 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ได้คะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ 91.11 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน ร้อยละ 90.37 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 89.26 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

1) ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.62

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 92.59 อยู่ในระดับพึง

พอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 91.11 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ได้คะแนนน้อยที่สุด ร้อยละ 88.15 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.22

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 94.81 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ และ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ได้คะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ 94.44 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน และ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ได้คะแนนเท่ากันคือ ร้อยละ 93.70 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน
- 2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.07

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 88.58 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ ร้อยละ 87.04 พึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน ร้อยละ 83.33 พึงพอใจมากที่สุด การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ร้อยละ 82.96 พึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 78.52 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ
- 2) การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม กฎกระทรวง ให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ พ.ศ. 2556	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ ความพึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	89.26	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบาย ขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	90.37	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การ ประชาสัมพันธ์	91.85	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	91.11	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	91.11	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	88.15	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	91.11	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	92.59	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจให้บริการผู้มา ติดต่อ	94.44	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความ ยุติธรรม	94.81	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้องชัดเจน	93.70	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	93.70	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย	94.44	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน	83.33	พึงพอใจมากที่สุด
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	87.04	พึงพอใจมากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	88.52	พึงพอใจมากที่สุด

4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ	78.52	พึงพอใจมาก
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	82.96	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมิน ดังนี้

3.3 ความพึงพอใจงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ที่จอดรถไม่ค่อยเพียงพอ

4. ความพึงพอใจงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

จากการประเมินงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการศึกษาข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 47 ราย โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักทางสถิติและวิชาการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

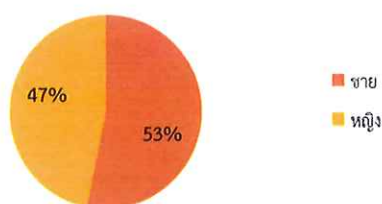
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	25	53.19
หญิง	22	46.81
รวม	47	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ.
จากผู้เข้าพักในโรงแรม
เพศ



แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

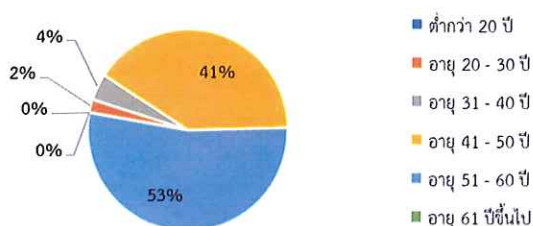
จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 47 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19 และเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 20-30 ปี	1	2.13
อายุ 31-40 ปี	2	4.26
อายุ 41-50 ปี	19	40.43
อายุ 51-60 ปี	25	53.19
อายุ 61 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	47	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ.
จากผู้เข้าพักในโรงแรม
อายุ



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 และผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

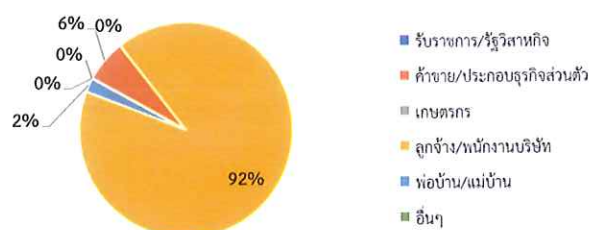
อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	6.38
เกษตรกร	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	43	91.49
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1	2.13

อื่น ๆ	0	0.00
รวม	47	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ.

จากผู้เข้าพักในโรงแรม

อาซีฟ



แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 91.49 รองลงมาเป็น ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 และพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

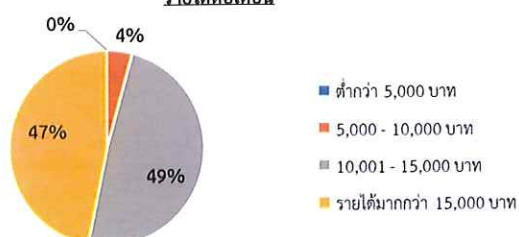
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0.00
5,000 - 10,000 บาท	2	4.26
10,001 - 15,000 บาท	23	48.94
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	22	46.81
รวม	47	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ.

จากผู้เข้าพักในโรงแรม

รายได้ต่อเดือน



แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 48.94 และผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,000 - 10,000 บาทจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26 มีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามหัวข้อรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.98 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.79

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 95.32 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ร้อยละ 94.89 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 94.04 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน ได้คะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ 92.34 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- 2) การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน

2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.59

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 98.30 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 97.45 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ได้คะแนนน้อยที่สุด ร้อยละ 97.02 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.98

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ได้คะแนนมากที่สุดเท่ากัน 3 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องราวที่ให้บริการได้อย่างดี ร้อยละ 99.15 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 98.72 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.83

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 88.09 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ร้อยละ 88.51 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ และ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด ได้คะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ 88.51 ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 85.53 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักโรงแรม	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ ความพึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	92.34	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบาย ขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	92.34	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การ ประชาสัมพันธ์	94.04	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	95.32	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	94.89	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	97.45	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	97.02	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	98.30	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มา ติดต่อ	99.15	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความ ยุติธรรม	99.15	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ ให้บริการได้อย่างดี	99.15	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	98.72	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	98.72	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการ ให้บริการอย่างชัดเจน	88.09	พึงพอใจมากที่สุด
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	88.51	พึงพอใจมากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	88.51	พึงพอใจมากที่สุด

4.4 มีบริการที่นึ่งผัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ	85.53	พึงพอใจมากที่สุด
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	88.51	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมิน ดังนี้

3.4 ความพึงพอใจงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	การบริการดีมากรวดเร็ว
2	ดีอยู่แล้ว
3	เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจผู้มาติดต่ออย่างดี มีความเป็นกันเอง บริการดีมาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รวดเร็ว

5. ความพึงพอใจงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

จากการประเมินงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการศึกษาข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 ราย โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักทางสถิติและวิชาการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

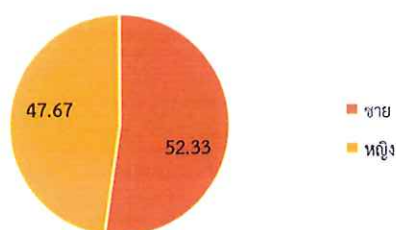
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	45	52.33
หญิง	41	47.67
รวม	86	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)
เพศ



แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 86 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 52.33 และเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.67

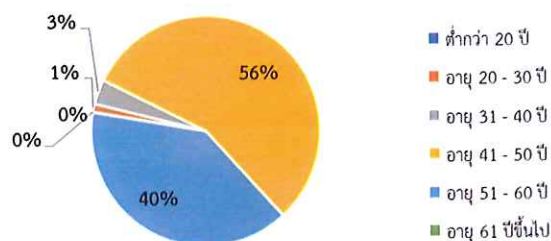
1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
อายุ 20-30 ปี	1	1.16
อายุ 31-40 ปี	3	3.49
อายุ 41-50 ปี	48	55.81
อายุ 51-60 ปี	34	39.53
อายุ 61 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	86	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

อายุ



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อายุ

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 55.81 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 และผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 20-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.16 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3	3.49
เกษตรกร	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	83	96.51
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0	0.00

อื่น ๆ	0	0.00
รวม	86	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)
อาชีพ



แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 96 และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49 มีจำนวนน้อยที่สุด

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0.00
5,000 - 10,000 บาท	0	0.00
10,001 - 15,000 บาท	35	40.70
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	51	59.30
รวม	86	100.00

แบบสำรวจความพึงพอใจงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)
รายได้ต่อเดือน



แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 และผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 มีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามหัวข้อกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.14

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 94.88 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้คะแนนเท่ากัน คือ ร้อยละ 94.19 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน ร้อยละ 93.95 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 93.49 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน
- 2) การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์

2) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.82

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 97.21 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 96.98 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ได้คะแนนน้อยที่สุด ร้อยละ 96.28 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า คะแนนมากที่สุดเท่ากัน 4 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ดี และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้คะแนนร้อยละ 97.44 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 96.74 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

4) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.33

เมื่อพิจารณารายละเอียดการประเมินด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ 86.74 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 86.51 พึงพอใจมากที่สุด สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด ร้อยละ 86.28 พึงพอใจมากที่สุด การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ร้อยละ 81.40 พึงพอใจมากที่สุด และได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 80.70 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากคะแนนการประเมิน ด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่

- 1) มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ
- 2) การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	เกณฑ์ ความพึงพอใจ
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ		
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.19	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระเบียบมีการอธิบาย ขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	93.95	พึงพอใจมากที่สุด
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การ ประชาสัมพันธ์	93.49	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	94.19	พึงพอใจมากที่สุด
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	94.88	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ		
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	96.28	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	96.98	พึงพอใจมากที่สุด
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	97.21	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มา ติดต่อ	97.44	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความ ยุติธรรม	97.44	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ ให้บริการได้อย่างดี	97.44	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	97.44	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	96.74	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการ ให้บริการอย่างชัดเจน	86.51	พึงพอใจมากที่สุด
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	86.74	พึงพอใจมากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	86.28	พึงพอใจมากที่สุด

4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ	80.70	พึงพอใจมากที่สุด
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	81.40	พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมิน ดังนี้

3.5 ความพึงพอใจงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	อาคารแคบ และเก่า ควรก่อสร้างและแยกแต่ละชั้นแผนกให้ดูสวยงามมากกว่านี้
2	บริการดีอยู่แล้วค่ะ