



65EG

9R8M

H87K

Q8JA

Z03W

90%

45%



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

ศึกษาโดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565” ซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงานโครงการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 5 โครงการ/งานบริการ ดังนี้

- 1) งานบริการรถยนต์ตุ๊กตาคอลนล่างท่อระบายน้ำสาธารณะ
- 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่
- 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ
- 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม
- 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการทุกส่วนงานที่ให้ความร่วมมือในการประสานงาน และสนับสนุนข้อมูล ส่งผลให้การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

คณะผู้วิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(9)
บทสรุปผู้บริหาร	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย	9
แนวคิดความพึงพอใจ	10
แนวคิดการให้บริการ	15
แนวคิดการบริการประชาชน	18
แนวคิดการบริการสาธารณะ	23
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	31
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	74
กรอบแนวคิดการวิจัย	86
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	88
วิธีการศึกษา	90
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	91
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	93
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	94
วิธีการสร้างเครื่องมือ	95

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	96
การวิเคราะห์ข้อมูล	96
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	99
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานบริการรถยนต์ตุตโคลนล่างที่ระบายน้ำสาธารณะ	100
ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่	110
ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับ ผังเมืองรวมสมุทรปราการ	121
ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักใน โรงแรม	130
ตอนที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	141
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ	151
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	153
สรุปผลการวิจัย	153
อภิปรายผลการวิจัย	164
ข้อเสนอแนะ	181
บรรณานุกรม	190
ภาคผนวก	197
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	198
ภาคผนวก ข. Frequency Table	214
ภาคผนวก ค. ภาพกิจกรรม	222
คณะผู้วิจัย	235

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 กระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชน	19
2.2 เนื้อที่ของอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ	37
2.3 แสดงข้อมูลผลผลิตทางการเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการ ปี พ.ศ. 2562 (สูงสุด 4 อันดับแรก)	43
2.4 แสดงข้อมูลผลผลิตทางการเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการ ย้อนหลัง 4 ปี	43
2.5 แสดงปริมาณสัตว์น้ำจืดที่จับได้ทั้งหมด (รวมเพาะเลี้ยง) ปี 2557 – 2561 (หน่วย:ตัน)	45
2.6 จำนวนฟาร์ม พื้นที่การเลี้ยงและผลผลิตสัตว์ทะเล ปี 2561 (หน่วย:ตัน)	46
2.7 จำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนปศุสัตว์ของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563	46
2.8 สถิติจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตและแจ้งประกอบกิจการของ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2564	48
2.9 โรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตและแจ้งประกอบกิจการของจังหวัด สมุทรปราการ ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2564 จำแนกตามลักษณะการประกอบ กิจการ	49
2.10 ปริมาณการแจ้งรับของเสียเข้ามาในบริเวณโรงงานของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2564	50
2.11 แสดงข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดสมุทรปราการ พ.ศ. 2563	51
2.12 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอำเภอและสังกัด ปีการศึกษา 2563	57
2.13 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามตำบล อำเภอ และระดับชั้น	58
2.14 แสดงข้อมูลสถานบริการสาธารณสุขจำแนกตามประเภท	61
2.15 รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2564	62
2.16 รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ คดี พ.ร.บ. ยาเสพติด ณ วันที่ 1 เมษายน 2564	62
2.17 รายงานแสดงสภาพความแออัดของผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถาน จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 5 เมษายน 2564	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2.18 อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ และวันที่มีผลบังคับใช้ ของจังหวัดสมุทรปราการ ย้อนหลัง 20 ปี	63
2.19 ตัวชี้วัดภาวะแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 4 ไตรมาสของปี 2561	64
2.20 จำนวนสถานประกอบการและลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมในจังหวัดสมุทรปราการ ไตรมาส 4/2561	65
2.21 ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าประเภทไฟฟ้าฐาน ของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563	65
2.22 ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าประเภทไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563	66
2.23 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563 จำแนกตามภาคส่วน	66
2.24 วิสาหกิจชุมชนของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563	68
2.25 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	85
2.26 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	86
3.1 วิธีการศึกษา	90
3.2 รายละเอียดแบบสอบถามแต่ละภารกิจ	95
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	100
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	101
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	102
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	103
4.5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	104
4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ	105
4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	107
4.9	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ	109
4.10	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำ สาธารณะ	110
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	110
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	111
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	112
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	113
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	114
4.16	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านช่องทางการให้บริการ	115
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117
4.18	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118
4.19	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านงานบริการรถสุขา เคลื่อนที่	119
4.20	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่	120
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	121
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	122
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	123
4.24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	124
4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม กฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	125
4.26	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม กฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ	126
4.27	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม กฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม กฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	128
4.29 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม กฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ	130
4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	130
4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	131
4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	132
4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	133
4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับ บริการ	134
4.35 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	135
4.36 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ	136
4.37 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	138
4.38 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	139
4.39 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม	140
4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	141
4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	142
4.42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	143
4.43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	144
4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับ บริการ	145
4.45 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษี น้ำมัน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	146

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.46	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษี น้ำมัน) ด้านช่องทางการให้บริการ	147
4.47	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษี น้ำมัน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	148
4.48	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษี น้ำมัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	149
4.49	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	151
4.50	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ	151

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในประเทศไทย	3
2.1 ความหมายของคำว่า SERVICE	15
2.2 กระบวนการช่วยเหลือประชาชน	20
2.3 แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรปราการ	37
2.4 ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ	42
2.5 ระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมนิเวศของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2561	50
2.6 การใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม ปี 2563	67
2.7 ศักยภาพพลังงานทดแทน ปี 2563	67
2.8 ศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน ปี 2563	68
2.9 โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ	73
2.10 โครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานและกองภายใต้การกำกับของปลัด อบจ.	74
2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย	87
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	88
3.2 แสดงจำนวนอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ	93
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	100
4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	101
4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	102
4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	103
4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	111
4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	112
4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	113
4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	114
4.9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	121
4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	122
4.11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	123
4.12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	124

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
4.13	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	131
4.14	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	132
4.15	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	133
4.16	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	134
4.17	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับ บริการ	135
4.18	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	141
4.19	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	142
4.20	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	143
4.21	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	144
4.22	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับ บริการ	145
5.1	แนวทางการแก้ปัญหาขยะอุดตันท่อระบายน้ำแบบบูรณาการ	183
5.2	แนวทางการปรับปรุงบันไดขึ้นรถสุขาเคลื่อนที่	184
5.3	แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการจัดเก็บภาษีน้ำมัน	186

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนน ที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป ☐ ไม่เกินร้อยละ 95 ☐ ไม่เกินร้อยละ 90 ☐ ไม่เกินร้อยละ 85 ☐ ไม่เกินร้อยละ 80 ☐ ไม่เกินร้อยละ 75 ☐ ไม่เกินร้อยละ 70 ☐ ไม่เกินร้อยละ 65 ☐ ไม่เกินร้อยละ 60 ☐ ไม่เกินร้อยละ 55 ☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับ บริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.05 แยกตามงานบริการได้ ดังนี้ 1) งานบริการรถยนต์คู่โคคลนล้างท่อ ระบายน้ำสาธารณะ ร้อยละ 96.05 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ ร้อยละ 96.35 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับ ผังเมือง รวมสมุทรปราการ ร้อยละ 95.98 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จาก ผู้พักในโรงแรม ร้อยละ 96.20 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ร้อยละ 95.84

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่าง ๆ 5 งานบริการ คือ 1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินการครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ และได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์สังเคราะห์ โดยได้ผลสรุป ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ แต่ละงานบริการ แสดงดังตาราง

ตารางที่ 1.1 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ผล คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.11	4.81	0.70	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.55	4.78	0.72	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	95.87	4.79	0.71	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	10
5. ด้านงานบริการรถยนต์ดูโคลน ล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ	96.17	4.81	0.70	มากที่สุด	10
โดยรวม	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ทำความสะอาดพื้นที่ให้ทุกครั้งเวลาทำงานเสร็จ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ 1) เขตชุมชนในบางพื้นที่จะมีสิ่งของกีดขวางบนท่อระบายน้ำ ทำให้บางครั้งต้องเคลื่อนย้ายสิ่งของก่อนดำเนินการตุ๊กตโคลน เช่น บริเวณต้นข่อยวัดด้านสำโรง 2) ท่อระบายน้ำมีขยะที่อุดตันท่อเป็นจำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้า ดังนั้น คณะผู้วิจัยขอเสนอแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ควรส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมร่วมดำเนินการจัดการขยะและน้ำเสียตามแนวทางที่กำหนดร่วมกัน เพราะการคัดแยกขยะไปใช้ประโยชน์ทำให้ขยะลดลง สามารถจัดการถึงขยะในบ้าน ทำให้ถนนปลอดถึงขยะ ลดปัญหาน้ำเสีย ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในชุมชน ทำให้ชุมชนสะอาดปลอดขยะ ปลอดโรคและพาหะนำโรค ชาวชุมชนมีสุขภาพดี เป็นชุมชนน่าอยู่อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 1.2 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการสุขาเคลื่อนที่

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ผล คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.33	4.82	0.71	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96.38	4.82	0.70	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	10
5. ด้านงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่	96.46	4.82	0.70	มากที่สุด	
โดยรวม	96.35	4.82	0.70	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการสุขาเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการสุขาเคลื่อนที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้

บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ 1) บันไดรถสุขาเคลื่อนที่บางคันสูง ผู้สูงอายุใช้บริการค่อนข้างลำบาก 2) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในรถสุขาเคลื่อนที่ไม่เพียงพอ เช่น กระดาษชำระ สบู่ล้างมือ เป็นต้น ดังนั้น คณะผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการออกแบบบันไดให้เหมาะสมกับการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้ 1) ตัวบันไดควรมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร และหากบันไดมีความสูง ควรต้องมีชานพักเป็นระยะ 2) ขั้นบันไดควรมีความสูงสำหรับแต่ละขั้นไม่เกิน 15 เซนติเมตร และมีความกว้างอย่างน้อย 30 เซนติเมตร หรือมีขนาดที่วางเท้าได้เต็มเท้า 3) พื้นบันไดควรปูด้วยวัสดุที่ไม่ทำให้ลื่น และไม่ควรขัดเงาจนทำให้มีความลื่นเพราะอาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ 4) ราวจับควรมีความมั่นคง แข็งแรง ได้มาตรฐาน สามารถจับได้อย่างถนัดมือ เมื่อบ้านสร้างแล้วก็ควรมีการตรวจเช็คราวจับให้สามารถใช้งานได้ดีเสมอ

ตารางที่ 1.3 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ผล คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.77	4.79	0.63	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.79	4.79	0.67	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96.06	4.80	0.62	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.31	4.81	0.62	มากที่สุด	10
โดยรวม	95.98	4.80	0.64	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็น การบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แต่ไม่พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ

ตารางที่ 1.4 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ผล คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.19	4.81	0.66	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.49	4.82	0.58	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96.04	4.80	0.61	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.06	4.80	0.59	มากที่สุด	10
โดยรวม	96.20	4.81	0.61	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ 1) ที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ บางที่ต้องไปจอดรถค่อนข้างไกล และเสียเวลาในการวนหาที่จอดรถ คณะผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาระบบที่จอดรถอัตโนมัติเพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้นแบบได้ ด้วยการพัฒนาระบบบริหารลานจอดรถ (Parking Management System) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยจัดการและบริหารพื้นที่ลานจอดรถของห้างร้าน หรือหน่วยงานสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ โดยระบบจะทำงานร่วมกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีความแม่นยำสูง เช่น กล้องวงจรปิด IP network Camera , Ultrasonic Sensor เป็นต้น

ตารางที่ 1.5 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ผล คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.72	4.79	0.62	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.06	4.80	0.54	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	95.68	4.79	0.61	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.91	4.80	0.70	มากที่สุด	10
โดยรวม	95.84	4.80	0.62	มากที่สุด	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) การให้ข้อมูลและรายละเอียดเข้าใจดี ได้รับการตรงตามความต้องการ สำหรับข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ 1) ควรปรับแบบฟอร์มเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น แบบฟอร์มการชำระค่าภาษีน้ำมัน 2) อยากทราบว่า การเก็บภาษีนำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นด้านใดบ้าง ดังนั้น คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะทางการเพิ่มศักยภาพในการจัดเก็บภาษีน้ำมันให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อค้นพบจากงานวิจัย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกฎหมาย 2) ด้านการบริหารงานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีน้ำมัน และ 4) ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี ดังปรากฏในรายละเอียดในบทที่ 5

2. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ ภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ ของผู้เข้ารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ได้ดังตาราง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ ชุดโคลนล้างท่อระบายน้ำ สาธารณะ	96.05	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขา เคลื่อนที่	96.35	4.82	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบ การใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมาย กระทรวงให้บังคับผังเมืองรวม สมุทรปราการ	95.98	4.80	0.64	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 4 งานบริการด้าน การจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ.จากผู้เข้าพักในโรงแรม	96.06	4.80	0.59	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 5 งานบริการด้านการจัด เก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	95.84	4.80	0.62	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.05	4.80	0.65	มากที่สุด	

จากผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ ชุดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$) ลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวม สมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$) และลำดับที่ 5 คือ งานบริการที่ 5 ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.80$)

สรุปผลคะแนนในภาพรวม สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ 1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) โดยคณะผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่า ได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับดังนี้ ร้อยละ 96.05 ร้อยละ 96.35 ร้อยละ 95.98 ร้อยละ 96.06 และร้อยละ 95.84

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณจาก} &= \frac{96.05 + 96.35 + 95.98 + 96.06 + 95.84}{5} \\
 &= \frac{480.28}{5} \\
 &= 96.05 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

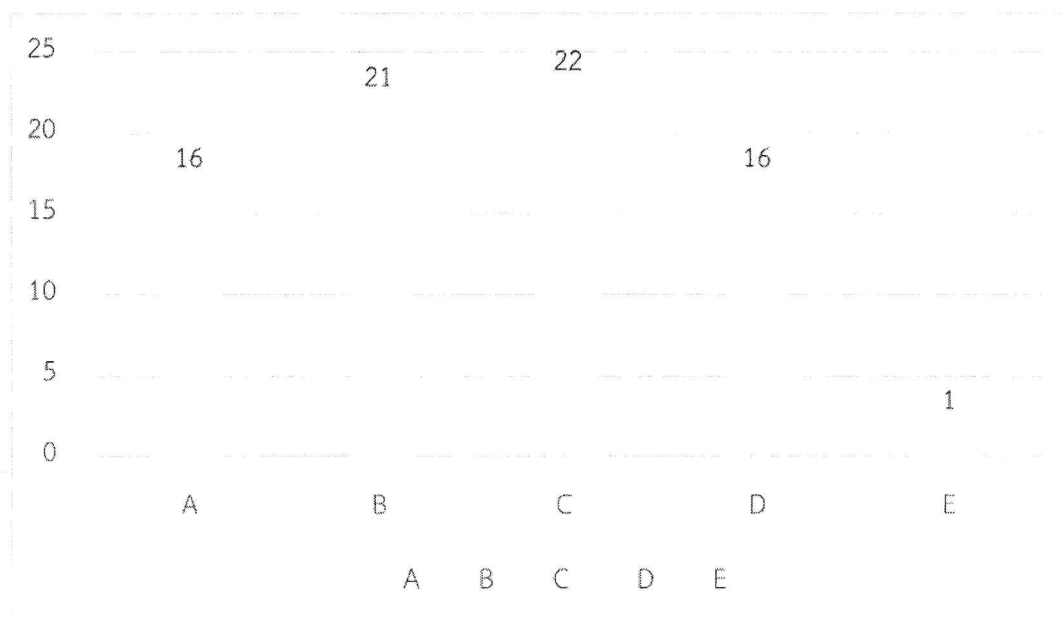
การกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลาง ให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการ บริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2552) โดยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กร โดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง

จะเห็นได้ว่าหลักการกระจายอำนาจในการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระ ปลอดจากการขึ้นาจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจที่มุ่งส่งเสริมให้พนักงานในระดับต่าง ๆ ขององค์กร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่อง ๆ หนึ่งอย่างอิสระ ปราศจากการครอบงำของกลไกการเมืองในองค์กร (Ross. 1994) ซึ่งจากการศึกษาประวัติความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 - ปัจจุบัน พบว่า มีแนวโน้มของการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากให้อำนาจแก่ท้องถิ่นที่เป็นชุมชนเมืองก่อน จัดตั้งเป็นเทศบาล สุขาภิบาล ต่อมาขยายเป็นพื้นที่ทั้งจังหวัด เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด แม้ในระยะแรกผู้บริหารและสมาชิกสภาของบางรูปแบบจะมาจากการแต่งตั้ง แต่ก็ค่อย ๆ หมดไป ส่วนพื้นที่ที่มีลักษณะพิเศษก็มีรูปแบบของท้องถิ่นเป็นการเฉพาะ เช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และในท้ายที่สุดก็ขยายพื้นที่ของท้องถิ่นลงไปถึงชุมชนระดับตำบล คือ องค์การบริหารส่วนตำบล จนเมื่อรัฐธรรมนูญปี 2540 ประกาศบังคับใช้ โดยแยกเรื่องของการปกครองท้องถิ่นไว้เป็นหมวดหนึ่งโดยเฉพาะ ทำให้อำนาจในการปกครองตนเองของประชาชนมีมากขึ้น เช่น มีสิทธิการเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหาร สมาชิกสภาเข้าชื่อกันเสนอให้มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เพิ่มเติมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

และวัฒนธรรมอันดี ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสรับรู้ มีส่วนร่วม และใช้สิทธิในการปกครองชุมชนตนเองได้มากขึ้น บนพื้นฐานของการยอมรับ มีส่วนร่วม มีอิสระ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน สังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวม อนึ่ง ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น เนื่องจากเป็นกรอบในการบริหารนโยบายระดับประเทศ ท้องถิ่นการบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนภารกิจที่ต้องสอดคล้องกับนโยบายของชาติ

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จึงตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัด และช่วยพัฒนางานของเทศบาล และ อบต. โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณให้ในส่วนของการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินการตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. 2550) ดังนี้ 1) การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5) การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 4 มาตรา 74 วรรคหนึ่งว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ ข้าราชการลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” และหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 มาตรา 78 ว่า “รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนา คุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ” และ “จัดระบบงานราชการ และงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำ และการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (ชลธิชา ทิพย์ประทุม. 2563) ซึ่งจากผลการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า คะแนน ITA เฉลี่ยขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ในประเทศไทยอยู่ที่ 67.90 คะแนน หรือระดับ C โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน จำนวน 16 แห่ง (ระดับ A) คิดเป็น 21.05 % ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน จำนวน 60 แห่ง คิดเป็น 78.95% ซึ่งในจำนวนนี้ จำแนกเป็นระดับ B จำนวน 21 แห่ง ระดับ C จำนวน 22 แห่ง ระดับ D จำนวน 16 แห่ง ระดับ E จำนวน 1 แห่ง (สำนักข่าวอิศรา. ออนไลน์. 2564) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในประเทศไทย
ที่มา : (คณะผู้วิจัย)

อนึ่ง จากแนวทางดังกล่าว การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน จึงเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียางงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่

ดำเนินการ โดยสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐาน และเป็นกลา่งนั้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ โดยตรงเป็น การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ โดยผลจากการสำรวจนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การทำ งานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

จากข้อมูลข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ องค์การส่วนท้องถิ่นที่มีวิสัยทัศน์ในการส่งเสริมศักยภาพท้องถิ่นทุกด้าน ประสานการพัฒนาสู่เมืองสร้างสรรค์ ก้าวทันประชาคมอาเซียนและสากลอย่างยั่งยืน และพันธกิจหลักในด้าน 1) พัฒนาการบริหารจัดการพื้นที่เมืองและโครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชน 2) ส่งเสริมและผลักดันภาคอุตสาหกรรมและภาคการเกษตรให้เติบโตร่วมกันอย่างสมดุล เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนและคำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของระดับภูมิภาคสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) เสริมสร้างสังคมให้น่าอยู่ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อให้เกิดความมั่นคง ทั้งด้านสาธารณสุข การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม การกีฬา และสังคม ตลอดจนความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวเชิงประเพณีและวัฒนธรรม โดยยึดฐานของอัตลักษณ์ที่โดดเด่นของเมืองสมุทรปราการ 5) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนเพื่อให้มีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาเมือง 6) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาแผนการด้านการลงทุน รวมถึงแผนการพัฒนาพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 7) ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวด้วยภาษาต่าง ๆ ในชาติอาเซียน ส่งเสริมให้ชาวบ้าน รู้จักพูดภาษาในชาติอาเซียน ครูสอนนักเรียนให้ทราบถึงภาษาและวัฒนธรรมของชาติอาเซียน และ 8) เสริมสร้างและยึดมั่นแนวทาง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564) จึงได้มอบหมายให้สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นสถาบันกลางดำเนินการจัดทำโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อให้มีการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีระบบ การกำกับดูแล และ มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน ในการกำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยการมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีความพึงพอใจต่องานบริการ จำนวน 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากขึ้นไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

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

ประเภทงานบริการ จำนวน 5 งาน คือ

- 1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
- 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่
- 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ
- 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม
- 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

2. ขอบเขตด้านประชากร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มา

รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้

2.1 งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ จำนวน 273 ราย

2.2 งานบริการสุขาเคลื่อนที่ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสุขาเคลื่อนที่ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

2.3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ จำนวน 59 ราย

2.4 ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม จำนวน 49 ราย

2.5 ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) จำนวน 88 ราย

3. ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงานจัดเก็บข้อมูล สรุป และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งนำเสนอรายงานให้แล้วเสร็จ ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2565

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565) จำนวน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ 3) งานขอตรวจสอบ

การใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม และ 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ซึ่งตั้งอยู่ที่ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

งานบริการรถยนต์ตู้โดยสารสาธารณะ หมายถึง งานให้บริการเกี่ยวกับรถยนต์ตู้โดยสารสาธารณะ ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

งานบริการสุขาเคลื่อนที่ หมายถึง งานให้บริการเกี่ยวกับสุขาเคลื่อนที่ ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ หมายถึง งานให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

งานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม หมายถึง งานให้บริการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) หมายถึง งานให้บริการเกี่ยวกับภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการทั้ง 5 งานบริการ

2. สามารถนำผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการทั้งหมดมาพัฒนาโมเดลการปรับปรุงแก้ไขในเชิงระบบ (Systematic System) โดยการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งด้านปัจจัย

นำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ที่การให้บริการโดยมีเป้าหมายเพื่อความพึงพอใจและความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น (Well Being)

4. เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ระหว่างหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้ว รวมถึงแนวทางการดำเนินงานที่ควรปรับปรุง ผ่านกระบวนการสร้างความร่วมมือ และแลกเปลี่ยนทัศนะของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

5. ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการตรงตามความต้องการ

6. ประชาชนเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการที่มุ่งเน้นทุกข์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

7. เกิดการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการเนื่องจากกลไกทางการตลาดปากต่อปาก (Mouth to Mouth) ของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการไปสู่บุคคลอื่น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย
- 2.2 แนวคิดความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดการบริการประชาชน
- 2.5 แนวคิดการบริการสาธารณะ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่จะนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการวิจัย เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการตามภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ คือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับกลไกการแลกเปลี่ยนทางสังคม พบว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมจะอยู่บนพื้นฐานทฤษฎีพฤติกรรมทางสังคมที่มีความยาวนานและเก่าแก่ที่สุด (Chang and Lin. 2015) ซึ่งยอมรับในเชิงจิตวิทยาว่า มนุษย์ทุกคนเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความคิดและเหตุผล ตลอดจนมีความพยายามที่จะมองหาผลตอบแทนจากสังคมอยู่เสมอ (Homans. 1958) ทำให้มนุษย์ทุกคนต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันในสังคม ดังที่ Cropanzano and Mitchell (2005) กล่าวว่า การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความจำเป็นมากในการทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ ซึ่งระดับ

ความเข้มข้นของการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะส่งผลต่อระดับคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม และสังคม ที่สะท้อนมาจากบรรทัดฐานทางสังคมที่แตกต่างกัน

อนึ่ง งานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาเป็นพื้นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษามีจำนวนมากทั้งในบริบทของไทยและต่างประเทศ ดังเช่น ผลงานวิจัยของ Tyrie and Ferguson (2013) ที่พบว่า การรับรู้คุณค่าและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมาจากประสบการณ์ ความคาดหวัง และการตั้งใจที่เคยประสบทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลงานวิจัยของ Oparaocha (2016) ที่พบว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีส่วนช่วยสนับสนุนและผลักดันนวัตกรรมภายในองค์กรมากขึ้น ดังนั้น หากองค์กรจึงต้องมีการทำความเข้าใจในกลไกการแลกเปลี่ยนทางสังคมเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา แรงขับ หรือปัจจัยทางจิตวิทยาอื่น ๆ ที่บุคคลต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กร เพื่อแลกมาซึ่งความพึงพอใจ ความภักดีต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิดความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) พบว่า ความพึงพอใจเป็นผลพวงมาจากการสร้างระบบการจูงใจที่ดี โดยนักจิตวิทยามีความเชื่อว่า การสร้างระบบการจูงใจที่ดี ต้องมีการกำหนดเป้าหมาย มุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงพฤติกรรมทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร (Armstrong and Stephens. 2006) เนื่องจากการจูงใจเป็นหน้าที่หลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งพฤติกรรมบางอย่างของมนุษย์เกิดจากการจูงใจอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่ การจูงใจภายนอกและการจูงใจภายใน (Extrinsic and Intrinsic motivation) (Chelladurai. 2006) ดังนี้

1. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) การจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชมหรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น โดยเงินเดือน สวัสดิการ และโบนัส ถือเป็นการจูงใจทางตรงที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดี นอกจากนี้ องค์กรยังสามารถจูงใจทางอ้อมให้หลายวิธี เช่น การจ่ายค่าชดเชยการว่างงาน ค่าชดเชยเมื่อพิการ การให้สิทธิวันลาต่าง ๆ เป็นต้น

2. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) การจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์กร คือ สถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์กร และองค์กรบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดี แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่าย

และช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่ ตัวอย่างการจูงใจภายใน คือ การให้ทำงานที่น่าสนใจ การให้รับผิดชอบงานที่หลากหลาย การให้การยอมรับในความสามารถ การให้ทำงานที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร การให้ผลตอบแทนที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น

ดังนั้น เมื่อพนักงานเข้าถึงระบบการจูงใจ และรับรู้ได้ว่าระบบนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยาของตนเองได้ พนักงานจะมีพฤติกรรมตอบสนองในเชิงบวกออกมา ดังนั้น ความพึงพอใจ (Satisfaction) จึงหมายถึง ทศนคติ และความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่ง ๆ หนึ่งที่สามารถแสดงออกได้ทางจิตใจและพฤติกรรม เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกมีความสุข หรือความรู้สึกต้องการมาใช้บริการ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มนุษย์รับรู้ได้ถึงการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง (Meleddu, Paci and Pulina. 2015; Wang, Bhanugopan and Lockhart. 2015; Giner and Rillo. 2016) ที่มีต่อสินค้าและบริการของหน่วยงานที่มาใช้บริการนั้น ๆ

โดยทฤษฎีความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมในการนำมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานหรือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรถูกจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นกลุ่มของทฤษฎีองค์การที่เกิดขึ้นในช่วงรอยต่อระหว่างทฤษฎีองค์การยุคดั้งเดิมแนวใหม่สู่ยุคสมัยใหม่ ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการเป็นมนุษย์มากขึ้น โดยคณะผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุป (Shafritz and Ott. 2000) ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) โดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ประกอบด้วย

1) ความต้องการด้านกายภาพ (Physiology needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ถือเป็นแรงขับเคลื่อนจิตวิทยา เช่น ความต้องการของร่างกายในการรักษาสมดุลภายใน (Homeostasis)

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ในสังคมที่มีการจัดระเบียบ มีความรู้สึกปลอดภัย ไม่ต้องกลัว อาชญากรรม หรือการทำร้าย รวมไปถึงความปลอดภัยในงาน การออมเงิน และการทำประกันภัยต่าง ๆ เป็นต้น

3) ความต้องการความรัก (Love needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองด้านกายภาพและความปลอดภัยแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการได้รับความรักจากเพื่อน คนรัก ภรรยา หรือลูก รวมถึงการมีส่วนร่วม การเป็นสมาชิกของกลุ่มด้วย

4) ความต้องการให้สังคมยอมรับ (Esteem needs) เป็นความต้องการชื่อเสียง การยอมรับ ความสนใจ ความสำคัญ หรือความชื่นชมจากผู้อื่น ความพึงพอใจที่ได้จากความต้องการให้สังคมยอมรับนั้นจะนำไปสู่ความมั่นใจและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ในทางตรงข้าม ถ้าความต้องการนี้ถูกขัดขวางก็จะทำให้รู้สึกด้อยค่า อ่อนแอ และไม่มีประโยชน์

5) ความต้องการประจักษ์ตน (Self-Actualization need) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่มนุษย์ต้องการจะเป็น เช่น นักดนตรีเขียนเพลง นักจิตรกรวาดรูป หรือนักกวีเขียนกลอน ซึ่งหากสำเร็จได้จะทำให้มีความสุขมาก ดังนั้น ขั้นนี้จึงเป็นความต้องการที่ทำให้ศักยภาพของตนเองนั้นบรรลุความจริงที่ตนเองปรารถนา (actualization)

อนึ่ง ถ้าความต้องการลำดับนั้นเมื่อได้รับการสนองตอบ (Gratified) แล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจอีก ทำให้เกิดความต้องการลำดับถัดไป (Maslow. 1943 : 370-396)

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas Murray McGregor)

ทฤษฎี X อยู่บนแนวคิดที่ว่า หากปราศจากการจัดการ บุคลากรมีแนวโน้มจะเฉื่อยชาและต่อต้าน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการชักจูง ให้อำนาจ ลงโทษ ควบคุม และชี้นำ โดยแมคเกรเกอร์ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะ ดังนี้

1) ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส

2) ด้วยเหตุที่คนไม่ชอบงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ (Coerced) ควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือ ข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่าง ๆ

3) คนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการโดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่าง ๆ คนทั่วไปจะไม่มีภาวะกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสำคัญเท่านั้น

ส่วนทฤษฎี Y ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้รับการศึกษาและค้นคว้าอย่างกว้างขวางมีผลให้เกิดข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ McGregor ได้สรุปไว้ คือ พนักงานจะถือว่างานเป็นสิ่งปกติธรรมดา และการทำงานเป็นสิ่งที่สนุกสนาน ดังนั้น คนทั่วไปจะไม่รังเกียจงานเสมอไป และถ้าหากสามารถหาวิธีการให้คนงานนั้นตอบสนองสิ่งจูงใจของตนได้จากหน้าที่การงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วนแล้ว ย่อมทำให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็มีโอกาสตอบสนองสิ่งจูงใจในขั้นอื่น ๆ จากงานต่อไป ซึ่งการใช้ Theory Y จะเปิดโอกาสให้มีการจูงใจคนงานอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนมากกว่า แต่ไม่ได้หมายถึงการละเลยการสั่งการ หากจะควบคุมทางอ้อม

3. ทฤษฎี 2 ปัจจัย โดยเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederic Herzberg)

ซึ่งความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย การสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากผู้อื่น ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า และการเจริญเติบโต

ส่วนปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ภาวะการทำงาน ค่าตอบแทนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับลูกน้อง สถานภาพ และความมั่นคง

4. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland)

ซึ่งแมคคลีแลนด์ ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของแมคคลีแลนด์ พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

อนึ่ง การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2549) ได้แก่

1. **ผลิตภัณฑ์บริการ** ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. **ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. **สถานที่บริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. **การส่งเสริมแนะนำบริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. **ผู้บริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. **สภาพแวดล้อมของการบริการ** ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. **กระบวนการบริการ** ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ซึ่งจะเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix: 7 P's) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541) ซึ่งประกอบด้วย

1. **ผลิตภัณฑ์ (Product)** คือ สินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าหรือผู้บริโภค

2. **ราคา (Price)** คือ การตั้งราคาของสินค้าหรือบริการ

3. **ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** คือ ช่องทางการขายหรือบริการ เป็นช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้

4. **การส่งเสริมการขาย (Promotion)** คือ การสื่อสารการตลาดเพื่อทำให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

5. บุคลากร (People) คือ การจัดการบุคลากรหรือคน ผ่านการคัดเลือกคนที่เหมาะสม และฝึกอบรมอย่างดี เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

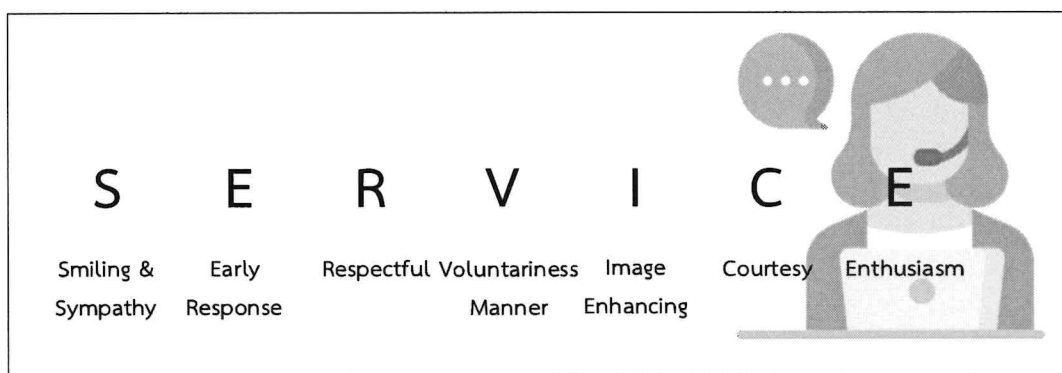
6. กระบวนการ (Process) คือ กระบวนการในการให้บริการ โดยขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ว่าต้องทำอะไร อย่างไร ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

7. องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ สิ่งที่ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส และความรู้สึกทางร่างกาย ซึ่งผู้ใช้บริการจะสัมผัสสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้จากการมาใช้บริการ ซึ่งต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าได้

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการขององค์การที่มีต่อลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ดังที่คณะผู้วิจัยได้กล่าวไป โดยปัจจัยสำคัญในการให้บริการในปัจจุบัน คือ “คน” ที่มีหน้าที่ส่งผ่าน การบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้านั่นเอง

2.3 แนวคิดการให้บริการ

การให้บริการ (Service) หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ หรือ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ผ่านการคอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525) โดยความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service แสดงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความหมายของคำว่า SERVICE

ที่มา : (คณะผู้วิจัย)

โดยความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวของคำว่า Service (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2540) มีดังต่อไปนี้

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและฉับไว

R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ เคารพเช่นมนุษย์ที่มีความเท่าเทียมกัน

V = Voluntariness Manner หมายถึง การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีของพนักงานผู้ให้บริการ

E = Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

โดยองค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2. เห็นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

3. เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

4. วิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

ซึ่งข้อควรระวังในการให้บริการ คือ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้ เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. การดำเนินการล่าช้า เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. การใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้อำนาจและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ แนวคิดการให้บริการนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management Approach) หรือ TQM ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ โดยหลักการสำคัญของ TQM จะมุ่งเน้นไปที่เรื่องวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวมจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อถูกหยั่งรากลึกเข้าไปในวิถีชีวิตองค์กร ที่มีความพยายามอย่างแรงกล้าในการพัฒนาการทำงาน วิธีการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Kreitner, 1995) ซึ่งหากพนักงานแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ทักษะ ด้านการบริการ โดยยึดลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ พนักงานแต่ละคนย่อมมีผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นผู้รับบริการภายใน และ/หรือผู้รับบริการภายนอก ผู้รับบริการภายในได้แก่ พนักงานคนอื่นในองค์กรเดียวกับตน ส่วนผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ บุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้มาติดต่อใช้บริการจากหน่วยงาน โดยวัตถุประสงค์ของ TQM มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพสม่ำเสมอ
3. เพื่อสามารถแข่งขันในภาวะที่การแข่งขันรุนแรง
4. เพื่อลดต้นทุน เนื่องจากของเสียลดลง
5. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน
6. เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น

7. เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

โดยหลักการ หรือหัวใจของ TQM คือ การมุ่งเน้นที่การสร้างคุณภาพตามที่คุณลูกค้าต้องการ ดังนั้น จึงต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือตลาด อาจทำโดยการวิจัยตลาด การสำรวจ หรือการใช้แบบสอบถามการปรับปรุงกระบวนการ ตั้งแต่การรับวัตถุดิบ จนกระทั่งสินค้าหรือบริการถึงมือลูกค้า โดยพนักงานทุกคนจะต้องคิดเสมอว่า งานของตน คือ สินค้าที่ถูกส่งไปยังลูกค้า ต้องมีคุณภาพและมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียต่าง ๆ ให้เหลือน้อยที่สุด หรือหมดไป พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมเพราะผู้ปฏิบัติงานจะรู้ปัญหา และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ดีที่สุด ตลอดจนมีการประสานประสานกิจกรรมคุณภาพ จะต้องสะท้อนทุกกิจกรรมขององค์กร และมีการวัดผลที่ถูกต้อง เพื่อเป้าหมายในการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

2.4 แนวคิดการบริการประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2547) กล่าวว่า การบริการประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญของข้าราชการ ซึ่งคือ ผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ ที่นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจขององค์กรแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วย ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประชาชน ในฐานะผู้มีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชน ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง
2. เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
3. เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ เป็นผู้ที่ไม่ไตร่ตรอง ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ให้อภัยผู้อื่นเสมอ
4. เป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ
5. เป็นผู้ที่มีทักษะต่องานราชการที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเป็นผู้ที่ช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบดี
6. เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการบริการ
7. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและประชาชนผู้รับบริการ ตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
8. เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการนั้น ๆ
9. มีความซื่อสัตย์ สุจริต
10. รักและเสียสละเพื่อองค์กร

ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิรูปราชการของข้าราชการทุกคน อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก ล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered)

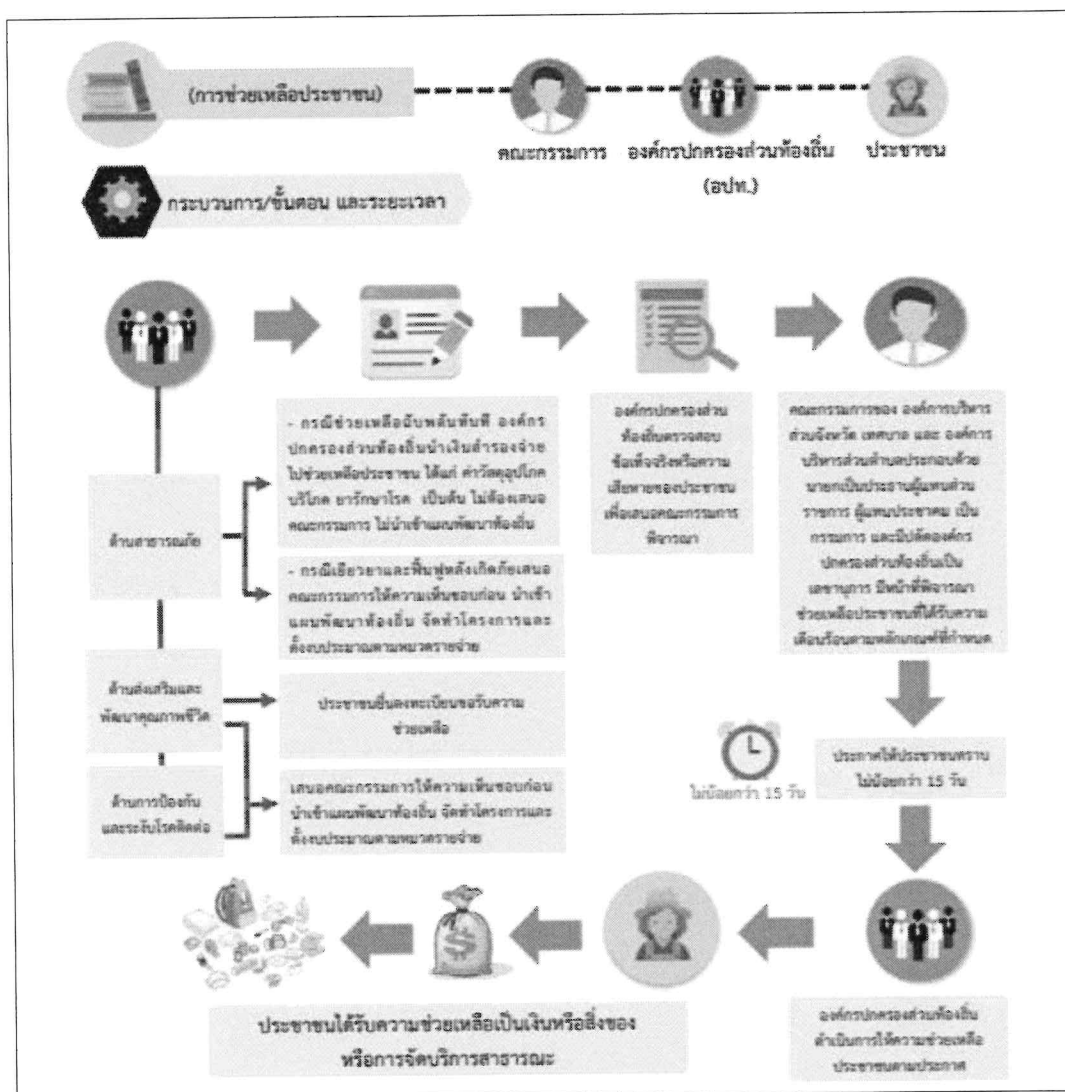
โดยกระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชนให้เกิดแก่องค์กร จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 กระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชน

รูปแบบการบริการ	ข้อควรปฏิบัติ
การบริการประชาชนที่มารับบริการ	1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ 2. ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น 3. มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ 4. ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ 5. ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ
การปฏิบัติในท้องถิ่น	1. เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะนำข้อทุกข์ร้อนของชาวบ้าน 2. ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ 3. มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องถิ่นตามความเหมาะสม เป็นกันเองและพร้อมร่วมมือ

ที่มา : (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547)

นอกจากนี้ การให้ความช่วยเหลือประชาชนก็เป็นอีกหน้าที่หนึ่งของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องกระทำต่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียม เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน โดยมีขั้นตอน ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กระบวนการช่วยเหลือประชาชน

ที่มา : (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ม.ป.ป.)

โดยการช่วยเหลือประชาชน มีข้อพึงปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. การช่วยเหลือฉุกเฉินฉับพลันทันที ใช้เงินสำรองจ่าย

3. ประสานงานหน่วยราชการอื่นเพื่อให้ความช่วยเหลือ

4. การช่วยเหลือหลังเกิดภัย การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตให้จัดตั้งงบประมาณตามหมวดรายจ่าย และทำโครงการเสนอผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อนำเข้าแผนพัฒนาท้องถิ่น

5. การช่วยเหลือไม่เกินอัตราที่หลักเกณฑ์กำหนด

ดังนั้น การบริการและการช่วยเหลือประชาชน จึงสอดคล้องกับแนวคิดในการบริการเพื่อครองใจลูกค้าหรือประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสามารถจัดกระบวนการให้บริการได้เป็นขั้นตอน เช่น มีการเตรียมการก่อนการและหลังการบริการอย่างดี ขณะให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และหลังการบริการก็จะมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบงานบริการทุกขั้นตอนด้วยการจัดการที่ดี ทันสมัย ส่วนที่เป็นศิลป์ ก็คือผู้ให้บริการมีความละเอียดที่จะเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน และสามารถตอบสนองได้ตรงใจ ซึ่งมุ่งเน้นการให้เกิดความคาดหวัง ให้อย่างมีความสุข มิใช่ให้เพราะหน้าที่ การให้บริการในส่วนนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความพอดี ความพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ที่ให้บริการจึงต้องมีทั้งศาสตร์ คือ ความรู้ และศิลป์ ความงดงาม สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยม รสนิยม อันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ในงานบริการ การผสมผสานทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ จึงเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่ดี (กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. ม.ป.ป.)

อนึ่ง แนวทางปฏิบัติ เมื่อลูกค้าหรือประชาชนเกิดความไม่พอใจต่องานบริการ และต้องการร้องเรียนต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดช่องทางรับคำร้องเรียน

เปิดช่องทางให้มีหลายช่องทางเพื่อรับข้อร้องเรียน เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล ทางอินเทอร์เน็ต และทางเคาน์เตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการร้องเรียนให้ได้ง่ายที่สุด เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 รับและบันทึกคำร้องเรียน

พัฒนากระบวนการทำงานเพื่อเปิดรับคำร้องเรียนและบันทึกอย่างเป็นระบบ เช่น ในคอมพิวเตอร์หรือเอกสารเพื่อไปใช้งานต่อไปได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลจากทุกช่องทางและมาประมวลผลว่า คำร้องเรียนที่ได้รับมานั้นได้ดำเนินการแก้ไข และแจ้งให้ประชาชนทราบว่า ได้ดำเนินการไปแล้วเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 แก้ปัญหา

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำร้องเรียนที่เข้าใจอย่างชัดเจนแล้วนั้น เมื่อบันทึกคำร้องเรียนลงในระบบ ก็ต้องรีบแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว โดยในการแก้ปัญหามีอยู่ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. การแก้ปัญหาที่ผล (ตัวปัญหา) คือ การแก้ปัญหาเมื่อได้รับผลกระทบแล้ว ทำได้โดยการกล่าวคำขอโทษ เป็นต้น
2. การแก้ปัญหาที่เหตุ คือ การแก้ไขปัญหาที่สาเหตุเพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก เช่น การปรับปรุงระบบงานให้บริการให้มีการพูดจาสุภาพมากขึ้น การจัดอบรมให้แก่พนักงาน เรื่องการให้บริการที่ดี
3. การป้องกันปัญหามิให้เกิดซ้ำ คือ การดำเนินการป้องกันปัญหาหลังจากที่ได้ทำการแก้ปัญหาที่ผลและที่เหตุไปแล้ว โดยการพิจารณาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมานั้นมีโอกาสจะเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานอื่น ๆ หรือไม่ จะมีโอกาสเกิดขึ้นอีกหรือไม่ แล้วไปทำการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจได้ว่า กระบวนการทำงานอื่น ๆ และประชาชนคนอื่น ๆ จะไม่มีโอกาสพบปัญหานี้อีก

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินคำร้องเรียนเพื่อปฏิบัติให้เหมาะสม

ในกรณีที่แก้ปัญหาแล้วในขั้นตอนที่ 3 แต่ประชาชนยังไม่พอใจ หรือวิธีการแก้ปัญหานั้นไม่ใช่การทำงานปกติ จำเป็นต้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบมาดำเนินการ ต้องทำการประเมินข้อร้องเรียน โดยปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการประเมินคำร้องเรียน คือ ความรุนแรงของปัญหา กลุ่มประเภทของประชาชน ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ค่าใช้จ่ายที่อาจสูญเสียและภาพลักษณ์ของงานบริการและองค์กร เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 อนุมัติวิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้

เมื่อประเมินคำร้องเรียนและกำหนดวิธีปฏิบัติบันทึกลงในใบคำร้องเรียนแล้ว ให้ผู้บริหารพิจารณารับรองวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้เพราะผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจ โดยพิจารณาจากกรณีปัญหาและการแก้ไขในภาพรวมขององค์กร เพราะบางกรณีปัญหาคำร้องเรียนในเรื่องใหม่ระดับองค์กร หากพนักงานพิจารณาว่า เป็นเรื่องเล็ก กำหนดวิธีการแก้ไขแบบเล็ก ๆ สุดท้ายจะส่งผลเสียหายแก่องค์กรแบบคาดไม่ถึงก็เป็นได้

ขั้นตอนที่ 6 ส่งรายละเอียดคำร้องเรียนแก่ผู้เกี่ยวข้อง

เพื่อแก้ปัญหาและแจ้งให้แก่ประชาชนที่ส่งคำร้องเรียนทราบ นำรายละเอียดคำร้องเรียนที่ได้รับการอนุมัติวิธีการแก้ไขแล้วให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อไปดำเนินการแก้ไขตามที่กำหนดไว้ รวมทั้งสิ่งที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่งก็คือ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องแจ้งวิธีการแก้ไขและผลที่ได้แก่ประชาชนที่แจ้งเข้ามา เพื่อให้ประชาชนคนนั้นรู้ว่า สิ่งที่ประชาชนพูด องค์กรถือว่าเป็นเรื่องสำคัญและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขไปแล้วอย่างรวดเร็ว

ขั้นตอนที่ 7 ปิดคำร้องเรียน

โดยให้ทำการปิดคำร้องเรียนนั้นเมื่อได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 6 เสร็จสิ้นแล้ว และประชาชนพอใจ การปิดคำร้องเรียนสามารถคิดเป็นเปอร์เซ็นต์คำร้องเรียนที่ปิดต่อคำร้องเรียนทั้งหมดต่อเดือน

จะเห็นว่า การบริการประชาชนต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ในฐานะที่ภาครัฐ ถือเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องดูแลประชาชนตามภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.5 แนวคิดการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Services) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชน และสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการบริการสาธารณะแยกออกได้เป็นสองประเภท คือ ตำรวจทางปกครอง (police administrative) และ บริการสาธารณะ (service public) ซึ่งกิจการของฝ่ายปกครองทั้งสองประเภทมีวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่ต่างกัน กล่าวคือ ตำรวจทางปกครอง เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดให้มีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยขึ้นในสังคม การป้องกันดังกล่าวสามารถทำได้ในรูปแบบของการออกกฎหมายหรือคำสั่งมาบังคับล่วงหน้า โดยผู้ใช้อำนาจตำรวจทางปกครองอาจไม่ใช่ตำรวจก็ได้ เช่น อธิบดีกรมป่าไม้เป็น ตำรวจทางปกครอง เกี่ยวกับป่าไม้ เป็นต้น การออกกฎหมายหรือคำสั่งของตำรวจทางปกครอง อาจมีผลเป็นการวางกฎระเบียบทั่วไปก็ได้ เช่น กฎจราจร หรืออาจมีผลเป็นการสั่งเฉพาะราย เช่น การอนุมัติหรือการอนุญาตก็ได้ ตำรวจทางปกครองมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ ที่ต่างจาก ตำรวจทางยุติธรรม (police judiciaire) โดยตำรวจทางปกครองมีหน้าที่ในการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่สงบ ขณะที่ตำรวจทางยุติธรรมมีหน้าที่ปราบปรามความผิดที่เกิดขึ้น ส่วนบริการสาธารณะนั้นเป็นกิจกรรมอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม บริการสาธารณะจะมีลักษณะที่แตกต่างไปจากตำรวจทางปกครอง คือ ตำรวจทางปกครองเป็นกิจกรรมที่ตำรวจใช้อำนาจฝ่ายเดียวในการควบคุมและรักษาความสงบเรียบร้อย ส่วนบริการสาธารณะเป็นการให้บริการแก่ประชาชน หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้ การจัดบริการสาธารณะยังเป็นการบริหารและดำเนินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไป โดยการจัดบริการสาธารณะ จะเป็นไปในลักษณะของการที่มีองค์การหรือหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการทำหน้าที่ปฏิบัติการรับใช้ อำนวยความสะดวก แก้ปัญหา ตลอดจนตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น คือ การบริหารและดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการปฏิบัติการรับใช้และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการบริหารจะเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เช่นกัน

อนึ่ง การบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควร จัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และ 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุอำนาจหน้าที่และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะ ที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไป ดำเนินการและรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (วุฒิสภา ตันไชย. 2559)

โดยการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคน ในท้องถิ่น โดยเป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่แตกต่างไปจาก ท้องถิ่นอื่น เช่น กำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การกักน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และเป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรย่อม แตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความต้องการและบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการกลางในการจัดบริการสาธารณะด้วย

ซึ่งหลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะกระทำการ โดยรัฐบาลต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่า มีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง ภารกิจใด ควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสม หากมี อำนาจหน้าที่มากเกินไป อาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ และ หากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ ดังนั้น หลักการ จัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการ ดังนี้

1. **หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (the principle of local benefit)** เป็นการจัดทำ บริการสาธารณะที่เกิดผลประโยชน์เฉพาะต่อท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง การจัดทำบริการสาธารณะ ประเภทนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และองค์การบริหารส่วน ตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภทใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประชาชนหลายชุมชน ไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน

จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลาย ๆ แห่งร่วมกันจัดตั้งขึ้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการขนาดใหญ่หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

2. หลักความรับผิดชอบทางการเมือง (the principle of political accountability)

การจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด สามารถรับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิต จำหน่าย หารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมด ทุกกระบวนการควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

3. หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency) การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ

ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะไม่มีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้จะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงจะเกิดการประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการ จึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประปาชุมชน เป็นต้น

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability) แนวคิด

ที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้ แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหการ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs) ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ดังนั้น การยกระดับบริการสาธารณะของไทย ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น

1. แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี

แนวทางการจัดบริการสาธารณะที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวทาง (วุฒิสาร ตันไชย. 2559) ดังต่อไปนี้

1) ความเหมาะสมของประเภทบริการสาธารณะ ในทางหลักการการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรยึดหลักความสามารถทั่วไปของท้องถิ่น (general competence) ที่ควรให้บริการสาธารณะทุกประเภทเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสมอ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ พบว่า มีบริการสาธารณะบางลักษณะไม่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ควรเป็นหน้าที่ขององค์กรอื่น เช่น รัฐบาลกลางหรือภาคเอกชนที่อาจมีความเหมาะสมและความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า เช่น บริการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานกลางของประเทศ หรือมาตรฐานสากล อาทิ การกำหนดมาตรฐานการบินพลเรือน ฯลฯ หรือเป็นบริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว เช่น การเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฯลฯ บริการสาธารณะขนาดใหญ่ที่ต้องใช้งบประมาณและองค์ความรู้สูง หรือต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก เช่น การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ ฯลฯ การดำเนินการบริการสาธารณะที่ภาคเอกชนมีความพร้อมและศักยภาพในการดำเนินงานได้ดีเพียงพออยู่แล้ว

2) ระดับการหาผลประโยชน์และการแสวงหากำไร โดยทั่วไปการหาผลประโยชน์และผลกำไรจากการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทสามารถทำได้ เนื่องจากจะช่วยให้ท้องถิ่นมีรายได้และผลกำไรที่สามารถเลี้ยงตนเองได้และเพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณะในอนาคต เป็นบริการสาธารณะที่สร้างผลประโยชน์แก่ท้องถิ่น และต้องนำผลกำไรที่ได้ไปใช้ในการจัดบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือนำส่งเข้าเป็นรายได้ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงระดับของการหาประโยชน์และแสวงหากำไรในบริการสาธารณะแต่ละประเภทว่า (1) บริการสาธารณะบางประเภทสามารถแสวงหารายได้และกำไรสูงสุดที่สอดคล้องกับกลไกตลาดและการแข่งขันกับเอกชน เช่น การกำหนดค่าเช่าพื้นที่การค้า เป็นต้น นอกจากนี้ การหากำไรสูงสุดสามารถทำได้กับบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ที่นอกเหนือจากมาตรฐานการบริการสาธารณะปกติ เช่น การคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตรนานาชาติในโรงเรียน นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนปกติ เป็นต้น และ (2) บริการสาธารณะบางประเภทที่มีข้อจำกัดในการแสวงหากำไรสูงสุด เพราะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะในภาพรวมและความสามารถในการเข้าถึงของประชาชน เช่น การกำหนดราคาค่าน้ำประปาแก่ครัวเรือน เป็นต้น

3) บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของบริการสาธารณะ เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดก็ตามต้องคำนึงเสมอว่า ใครคือบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ แต่โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะจะต้อง 1) จัดบริการบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเฉพาะกลุ่ม

เช่น กลุ่มเพศ รายได้ อายุ ถิ่นที่อยู่ ฯลฯ หรือความต้องการเฉพาะทางอื่น ๆ และ 2) จัดบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณสุขปฐมภูมิพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ นอกจากนี้การจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสร้างความเป็นไปได้ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ จะช่วยสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในสังคม (inclusiveness) ให้มีความเท่าเทียมด้านโอกาสขึ้นได้

4) ความสอดคล้องระหว่างประเภทของบริการสาธารณสุขและรูปแบบบริการสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาว่าควรเลือกใช้รูปแบบการว่าจ้าง (out sourcing) การร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership - PPP) สหกรณ์ (co-operative) และกิจการพาณิชย์และกิจการเพื่อสังคม (local public enterprise and social enterprise) ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายว่า กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณสุขในรูปแบบใดได้บ้าง

2. ลักษณะของบริการสาธารณสุขขั้นมาตรฐาน

เป้าหมายสำคัญของการกำหนดการจัดทำบริการสาธารณสุขขั้นมาตรฐาน (Standard Practices) ของท้องถิ่น คือ การสร้างหลักประกันให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้รับบริการสาธารณสุขพื้นฐานจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนในระดับที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกิจกรรมหรือบริการที่จะกำหนดเป็น “บริการสาธารณสุขขั้นมาตรฐาน” ซึ่งไม่จำเป็นต้องครอบคลุมอำนาจหน้าที่ทุกประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย แต่จะเป็นลักษณะของกลุ่มกิจกรรมหรือบริการที่มีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1) เป็นกลุ่มกิจกรรมหรือบริการที่มีลักษณะเชิงเทคนิคหรือหลักวิชาการเป็นพื้นฐาน จึงจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน โดยอิงหลักวิชาการและเทคนิคขั้นพื้นฐาน เช่น การผังเมือง การควบคุมมลพิษ การจัดการศึกษาก่อนประถมศึกษา การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

2) เป็นกลุ่มกิจกรรมที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคร่วมกำหนดคุณลักษณะของบริการ และกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการให้เป็นไปตามข้อตกลงที่ให้ไว้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงควรมีเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการให้ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง เช่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน การขนส่งมวลชน การจัดการศึกษาก่อนประถมศึกษา การบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน

3) เป็นกิจกรรมที่ต้องมีระเบียบวิธีการดำเนินงานที่แน่นอนตายตัวและชัดเจน โปร่งใส ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานเลือกปฏิบัติหรือใช้ดุลพินิจ อันจะทำให้ประชาชนหรือชุมชนไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเสียผลประโยชน์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์

มาตรฐานการดำเนินงานขึ้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินกิจกรรมประเภทนี้ในลักษณะเดียวกัน และเหมือนกัน เช่น การจัดการเลือกตั้ง การจัดเก็บภาษี การบริหารงานคลัง การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาความสงบเรียบร้อย และการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ

4) เป็นกิจกรรมหรือบริการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ หรือมีผลกระทบต่อชุมชนอื่น ๆ หรือต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้น ทุกท้องถิ่นจึงต้องดำเนินการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของชุมชนอื่น ๆ และสังคมส่วนรวม ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การควบคุมมลพิษ

3. องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก (Haque. 2001) ดังต่อไปนี้

1) ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (the degree of public-private distinction) ว่า ความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทน มีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2) องค์ประกอบของผู้รับบริการ (composition of service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของ ความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3) ธรรมชาติของบทบาท (nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่า ความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4) ความรับผิดชอบสาธารณะ (public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงความรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5) ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

4. รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย

รูปแบบบริการสาธารณะของท้องถิ่นไทย จำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ (วุฒิสาร ตันไชย. 2559) ดังต่อไปนี้

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง ซึ่งแม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ แต่มีความเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในการถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ซึ่งมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการแทนได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหา ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้น องค์การบริหารส่วนตำบล คือ เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำบริการสาธารณะ โดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ 1 แห่งเป็นต้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการจัดบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาดเพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง ร่วมกันจัด บริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น

4) **การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง** ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ และการจ้างเหมาอื่น ๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย ตลอดจนภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน สามารถซื้อบริการจากภาคเอกชน หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการได้

5) **การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ (Public-Private Partnership: PPPs) ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

จากผลการวิจัยของ ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร และคณะ (2561) เกี่ยวกับแนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

1. ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน และความเข้าใจคลาดเคลื่อนในด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ในการให้บริการสาธารณะ
2. ด้านประชาชน คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการอาจนำเอกสารมาไม่ครบถ้วนหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทั้งในเรื่องของอาคารสถานที่ ป้ายแสดงขั้นตอนและเทคโนโลยีที่เพียงพอ

ดังนั้น แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับ

บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ และสุดท้าย คือ ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ โดยดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับบริการ ณ จุดเดียว

สรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ในการบริการสาธารณะต่อหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชน ถือเป็นบทบาทสำคัญที่ช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราชหลายฉบับ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีการศึกษาจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยรัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Holloway. 1951; Clarke. 1957; Montagu. 1984; อุทัย หิรัญโต. 2523)

1. หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย หลักการดังต่อไปนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญ

และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใด จึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ (อุทัย หิรัญโต, 2523) คือ

1) สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย แยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายใน ขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็น รัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

3. การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไทยจัดนั้นเป็น 5 รูปแบบ แยกเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นฝ่ายบริหาร สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดหนึ่งให้มีสภาจังหวัดที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น และถือตามเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานทะเบียนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้าย ก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง ดังนี้

1.1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีสมาชิกสภาจังหวัดได้ 24 คน

1.2) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 500,000 คน แต่ไม่เกิน 1,000,000 คน มีสมาชิกได้ 30 คน

1.3) จังหวัดใดที่มีราษฎรเกินกว่า 1,000,000 คน แต่ไม่เกิน 1,500,000 คน มีสมาชิกได้ 36 คน

1.4) จังหวัดใดมีราษฎรเกินกว่า 1,500,000 คน แต่ไม่เกิน 2,000,000 คน มีสมาชิกได้ 42 คน

1.5) จังหวัดใดมีราษฎรเกิน 2,000,000 คนขึ้นไป มีสมาชิกได้ 48 คน

สมาชิกสภาจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี ให้สภาจังหวัดเลือกตั้งสมาชิกสภาเป็นประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 2 คน ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายในจังหวัด เลื่อนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กฎหมายกำหนด

2) เทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีสภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

2.1) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

2.2) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน

2.3) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

2.4) สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก ส่วนคณะเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบประกอบด้วย นายกเทศมนตรี และเทศมนตรี อีก 2 – 4 คน

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีจำนวนมากที่สุด และมีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นมากที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ

บริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) และ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะขึ้นอยู่กับจำนวนหมู่บ้านในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

3.1) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน

3.2) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หมู่บ้านละ 3 รวม เป็น 6 คน

3.3) องค์การบริหารส่วนตำบลใด มีหมู่บ้านมากกว่า 2 หมู่บ้านขึ้นไป ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้หมู่บ้านละ 2 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สำหรับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง และมีอำนาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหาร

ส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

4) กรุงเทพมหานคร (กทม.)

กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวง และมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร และ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สภากรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร มีสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร (ส.ก.) มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง และสภากรุงเทพมหานครจะมีประธานสภากรุงเทพมหานคร 1 คน รองประธานสภากรุงเทพมหานคร อีกไม่เกิน 2 คน ซึ่งสภากรุงเทพมหานครเลือกจากสมาชิกสภา โดยให้ดำรงตำแหน่งวาระละ 2 ปี

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจะกระทำได้เมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้มีการเลือกตั้งแล้ว โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อาทิ กำหนดนโยบายและบริหารราชการสั่งอนุญาต อนุมัติเกี่ยวกับราชการของกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งและถอดถอนรองผู้ว่าฯ เลขานุการฯ

ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรึกษาบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมายวางระเบียบเพื่อให้งานของกรุงเทพมหานครเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) เมืองพัทยา

เมืองพัทยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่ได้เคยทดลองใช้การจัดการปกครองแบบผู้จัดการเมือง (City Manager) หรือที่เรียกว่า Council and manager Form เพียงแห่งเดียว นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เหมือนกับในหลายเมืองของสหรัฐอเมริกา โดยสาระสำคัญของรูปแบบนี้ คือ แยกความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เป็นการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ เมืองพัทยาในปัจจุบันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 โครงสร้างเมืองพัทยาคลายรูปแบบเทศบาล โดยให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยาโดยตรง โครงสร้างเมืองพัทยา ประกอบด้วย สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา สภาเมืองพัทยา ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกจำนวน 24 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยสภาเมืองพัทยาเลือกประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และรองประธานสภาเมืองพัทยา 2 คน แล้วเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งประธานสภาเมืองพัทยาอาจแต่งตั้งเลขานุการ ประธานสภาเมืองพัทยา และผู้ช่วยเลขานุการ ประธานสภาเมืองพัทยาไม่เกินจำนวนรองประธานสภาเมืองพัทยา เพื่อช่วยเหลือกิจการที่ได้รับมอบหมาย และให้ปลัดเมืองพัทยาทำหน้าที่เลขานุการสภาเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และการจัดประชุมและงานอื่นใดตามที่สภาเมืองพัทยามอบหมาย

นายกเมืองพัทยา ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ให้กระทำโดยวิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และนายกเมืองพัทยาสามารถแต่งตั้งรองนายกเมืองพัทยา จำนวนไม่เกิน 4 คน

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ผู้รับบริการมากที่สุด โดยองค์การแต่ละประเภทก็มีบทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน คือ พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นนั่นเอง

2.7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

1. สภาพทั่วไป

1) ที่ตั้งและขนาดพื้นที่

ที่ตั้งและขนาดพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปลายสุดของแม่น้ำเจ้าพระยาและเหนืออ่าวไทย มีเนื้อที่ประมาณ 1,004 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 627,557 ไร่

ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 29 กิโลเมตร

- | | |
|---|------------------------|
| 1.1) ทิศเหนือติดกับกรุงเทพมหานคร | ระยะทาง 55 กิโลเมตร |
| 1.2) ทิศใต้ติดกับอ่าวไทย (พื้นที่ชายฝั่งทะเล) | ระยะทาง 47.20 กิโลเมตร |
| 1.3) ทิศตะวันออกติดกับจังหวัดฉะเชิงเทรา | ระยะทาง 42.60 กิโลเมตร |
| 1.4) ทิศตะวันตกติดกับกรุงเทพมหานคร | ระยะทาง 34.20 กิโลเมตร |



ภาพที่ 2.3 แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรปราการ

ที่มา : (จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

โดยเนื้อที่ของอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ แสดงได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 เนื้อที่ของอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ

อำเภอ	เนื้อที่ (ตร.กม.)
-------	-------------------

1. อำเภอเมืองสมุทรปราการ	190.50
2. อำเภอพระประแดง	73.40
3. อำเภอบางพลี	260
4. อำเภอบางบ่อ	245
5. อำเภอพระสมุทรเจดีย์	120.40
6. อำเภอบางเสาธง	114.79
รวม	1,004,092

ที่มา : (จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

2) ลักษณะภูมิประเทศ

ส่วนใหญ่พื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านกลางแยกพื้นที่ออกเป็นด้านตะวันตกและด้านตะวันออก และมีลำคลองรวม 95 สาย โดยเป็นคลองชลประทาน 14 สาย คลองธรรมชาติ 81 สาย ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป สามารถแบ่งพื้นที่ออกได้เป็น 3 ส่วน (จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564) คือ

2.1) บริเวณแม่น้ำเจ้าพระยาทั้งสองฝั่ง ซึ่งเป็นที่ราบลุ่มทั้งหมด

2.2) บริเวณตอนใต้ใกล้ชายฝั่งทะเล น้ำทะเลท่วมถึงและที่ดินจะเค็มจัดในฤดูแล้ง

2.3) บริเวณที่ราบกว้างใหญ่ทางตอนเหนือและทางตะวันออก ซึ่งจะเป็นที่ราบลุ่มติดต่อกันตลอด มีคลองชลประทานหลายแห่ง

จังหวัดสมุทรปราการ เป็นจังหวัดที่มีป้อมปราการมากมาย ที่สร้างขึ้นเพื่อป้องกันการรุกรานของข้าศึก ตั้งอยู่ทั้งสองฟากฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ดังต่อไปนี้ คือ 1) ป้อมประโคนชัย 2) ป้อมนารายณ์ปราบศึก 3) ป้อมปราการ 4) ป้อมกายสิทธิ์ 5) ป้อมผีเสื้อสมุทร 6) ป้อมตรีเพชร 7) ป้อม คงกระพัน 8) ป้อมเสือซ่อนเล็บ 9) ป้อมพระจุลจอมเกล้า ปัจจุบันนี้ป้อมปราการในจังหวัดสมุทรปราการเหลืออยู่เพียง 2 ป้อม เท่านั้น คือ ป้อมผีเสื้อสมุทร และป้อมพระจุลจอมเกล้า

3) ลักษณะภูมิอากาศ

เป็นอากาศแบบชายทะเล อากาศเย็น ไม่ร้อนจัด ในฤดูร้อนมีความชื้นในอากาศสูง เนื่องจากอิทธิพลของลมทะเลและลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ฤดูฝนมีฝนตกมาก ฤดูหนาวก็ไม่หนาวจนเกินไป อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 30.60 องศาเซลเซียส อุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด 26.60 องศาเซลเซียส อุณหภูมิเฉลี่ย 28.90 องศาเซลเซียส

เมื่อพิจารณาตามลักษณะลมฟ้าอากาศของประเทศไทย แบ่งฤดูกาลของจังหวัดสมุทรปราการ ออกเป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีลมเย็นและแห้งจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือพัดผ่าน ทำให้มีอากาศเย็นทั่วไป โดยมีอากาศหนาวจัดในเดือนมกราคม

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้เป็นช่วงว่างของฤดูมรสุม จะมีลมจากทิศใต้และตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม ทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป โดยมีอากาศร้อนที่สุดในเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จะมีมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมที่พัดจากมหาสมุทรอินเดีย น้ำฝนและความชุ่มชื้นเขามายังประเทศไทย จึงทำให้มีฝนชุกทั่วไป เดือนที่มีฝนตกมากที่สุด คือ เดือนกันยายน

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีฝนตกอยู่ในเกณฑ์น้อย ปริมาณฝนรวมตลอดปีเฉลี่ย 1,000 - 1,400 มิลลิเมตร และพื้นที่ส่วนใหญ่มีจำนวนวันฝนตกเฉลี่ยน้อยกว่า 90 วันต่อปี นอกจากนี้บริเวณบางพื้นที่ของอำเภอพระสมุทรเจดีย์ และทางตอนบนของอำเภอบางพลีและอำเภอบางเสาธง ยังมีปริมาณฝนรวมตลอดปีเฉลี่ยน้อยกว่า 1,000 มิลลิเมตร สำหรับเดือนที่มีฝนตกมากที่สุด คือ เดือนกันยายน มีปริมาณฝนเฉลี่ย 223 - 290 มิลลิเมตร และมีจำนวนวันฝนตก 10 - 16 วัน

พายุหมุนที่เคยเคลื่อนผ่านเข้ามาในบริเวณภาคกลาง สวนมากเป็นพายุดีเปรสชันกำลังอ่อนที่ไม่มีความรุนแรงมากนัก นอกจากทำให้ฝนตกหนักและลมกระโชกแรงเป็นครั้งคราว บางครั้งอาจเกิดน้ำท่วมได้โดยฉับพลัน พายุดีเปรสชันที่เคยเคลื่อนผ่านเข้ามาในจังหวัดสมุทรปราการนั้นเป็นพายุที่มีถิ่นกำเนิดจากทะเลจีนใต้ จากสถิติในคาบ 69 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2494 - 2562 พบว่า มีพายุหมุนเขตร้อนเคลื่อนผ่านจังหวัดสมุทรปราการเพียง 1 ลูก ในเดือนพฤษภาคม 2504 ซึ่งขณะเคลื่อนผ่านมีกำลังแรงเป็นพายุดีเปรสชัน

4) เขตการปกครอง

จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 อำเภอ มี 50 ตำบล 399 หมู่บ้าน โดยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 17 แห่ง (1 เทศบาลนคร 3 เทศบาลเมือง และ 13 เทศบาลตำบล) และ องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 31 แห่ง (กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. 2564) ดังนี้

4.1) อำเภอเมืองสมุทรปราการ

(1) มีจำนวน 13 ตำบล 95 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลท้ายบ้าน ตำบลท้ายบ้านใหม่ ตำบลเทพารักษ์ ตำบลบางด้วน ตำบลบางปู ตำบลบางปูใหม่ ตำบลบางโปรง ตำบลบางเมือง ตำบลบางเมืองใหม่ ตำบลปากน้ำ ตำบลแพรกษา ตำบลแพรกษาใหม่ ตำบลสำโรงเหนือ

(2) มีจำนวนประชากร ชาย 253,521 คน หญิง 278,519 คน รวม 532,040 คน

(3) เมืองครุฑปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 12 แห่ง ประกอบด้วย อบต. เทพารักษ์ อบต.บางด้วน อบต.บางโปรง อบต.แพรกษา อบต.แพรกษาใหม่ เทศบาลตำบลบางเมือง เทศบาลตำบลบางปู เทศบาลตำบลแพรกษา เทศบาลตำบลด่านสำโรง เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ เทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ เทศบาลนครสมุทรปราการ

4.2) อำเภอพระประแดง

(1) มีจำนวน 15 ตำบล 67 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลตลาด ตำบลทรงคนอง ตำบลบางกะเจ้า ตำบลบางกระสอบ ตำบลบางกอบัว ตำบลบางครุ ตำบลบางจาก ตำบลบางน้ำผึ้ง ตำบลบางพิง ตำบลบางยอ ตำบลบางหญ้าแพรก ตำบลบางหัวเสือ ตำบลสำโรง ตำบลสำโรงกลาง ตำบลสำโรงใต้

(2) มีจำนวนประชากร ชาย 95,496 คน หญิง 102,051 คน รวม 197,547 คน

(3) เมืองครุฑปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย อบต.บางกอบัว อบต.บางกระสอบ อบต.บางน้ำผึ้ง อบต.ทรงคนอง อบต.บางกะเจ้า อบต.บางบ่อ เทศบาลเมืองลัดหลวง เทศบาลเมืองพระประแดง เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย

4.3) อำเภอพระสมุทรเจดีย์

(1) มีจำนวน 5 ตำบล 42 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลนาเกลือ ตำบลในคลองบางปลากด ตำบลบ้านคลองสวน ตำบลปากคลองบางปลากด ตำบลแหลมฟ้าผ่า

(2) มีจำนวนประชากร ชาย 65,053 คน หญิง 68,880 คน รวม 133,933 คน

(3) เมืองครุฑปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย อบต.ในคลองบางปลากด อบต.แหลมฟ้าผ่า อบต.บ้านคลองสวน อบต.นาเกลือ เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์

4.4) อำเภอบางพลี

(1) มีจำนวน 6 ตำบล 83 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลบางโฉลง ตำบลบางปลา ตำบลราชาเทวะ ตำบลหนองปรือ ตำบลบางพลีใหญ่ ตำบลบางแก้ว

(2) มีจำนวนประชากร ชาย 114,722 คน หญิง 127,976 คน รวม 242,698 คน

(3) เมืองครุฑปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย อบต.ราชาเทวะ อบต.บางโฉลง อบต.บางปลา อบต.บางแก้ว อบต.หนองปรือ อบต.หนองปรือ อบต.บางพลีใหญ่ เทศบาลตำบลบางพลี

4.5) อำเภอบางบ่อ

(1) มีจำนวน 8 ตำบล 74 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลคลองด่าน ตำบลคลองนิมยาตรา ตำบลคลองสวน ตำบลบางบ่อ ตำบลบางพลีน้อย ตำบลบางเพรียง ตำบลบ้านระกาศ ตำบลเปรี้ง

(2) มีจำนวนประชากร ชาย 51,676 คน หญิง 54,050 คน รวม 105,726 คน

(3) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 10 แห่ง ประกอบด้วย อบต.คลองนิมยาตรา อบต.เปรี้ง อบต.คลองด่าน อบต.บางเพรียง อบต.บ้านระกาศ อบต.บางบ่อ เทศบาลตำบลคลองด่าน เทศบาลตำบลคลองสวน เทศบาลตำบลบางพลีน้อย เทศบาลตำบลบางบ่อ

4.6) อำเภอบางเสาธง

(1) มีจำนวน 3 ตำบล 38 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลศีรษะจรเข้น้อย ตำบลศีรษะจรเข้ใหญ่ ตำบลบางเสาธง

(2) มีจำนวนประชากร ชาย 36,938 คน หญิง 39,276 คน รวม 76,214 คน

(3) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย อบต.ศีรษะจรเข้ใหญ่ อบต.ศีรษะจรเข้น้อย อบต.บางเสาธง เทศบาลตำบลบางเสาธง

2. ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมทางบก จังหวัดสมุทรปราการมีทางหลวงแผ่นดินสายสำคัญ ดังนี้

- 1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท)
- 2) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (ถนนบางนา - ตราด)
- 3) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 303 (ถนนสุขสวัสดิ์)
- 4) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3104 (ถนนเพชรหิรัญ)
- 5) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3113 (ถนนปู่เจ้าสมิงพราย)
- 6) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3116 (ถนนแพรกษา)
- 7) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3117 (ถนนปนาวิถี)
- 8) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3243 (ถนนแหลมฟ้าผ่า)
- 9) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3344 (ถนนศรีนครินทร์)
- 10) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3256 (ถนนกิ่งแก้ว)
- 11) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3268 (ถนนเทพารักษ์)
- 12) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3413 (ถนนเลี้ยวเมืองบางบ่อ)
- 13) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3701 (ทางบริการพิเศษสายมอเตอร์เวย์ด้านซ้ายทาง)
- 14) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3702 (ทางบริการพิเศษสายมอเตอร์เวย์ด้านขวาทาง)
- 15) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3901 (ทางบริการถนนกาญจนาภิเษกด้านซ้ายทาง)
- 16) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3902 (ทางบริการถนนกาญจนาภิเษกด้านขวาทาง)

นอกจากทางหลวงแผ่นดิน 13 สายแล้ว ยังมีทางหลวงพิเศษสายมอเตอร์เวย์ และทางด่วนเชื่อมต่อสายบางพลีสุขสวัสดิ์ (ถนนกาญจนาภิเษก) ทางพิเศษบูรพาวิถี ถนนวงแหวนอุตสาหกรรม ทางหลวงชนบท รวมทั้งที่ถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จำนวนทั้งสิ้น 82 สายทาง และได้มีการก่อสร้างสะพานแขวนข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา จำนวน 2 แห่ง คือ สะพานกาญจนาภิเษก และสะพานวงแหวนอุตสาหกรรม

การคมนาคมทางน้ำ จังหวัดสมุทรปราการมีท่าเทียบเรือที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ท่าเรือวิบูลย์ศรี ตั้งอยู่ที่ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ
- 2) ท่าเรือพระประแดง ตั้งอยู่ที่หน้าท่าเรือการอำเภอพระประแดง
- 3) ท่าเรือคลองด่าน ตั้งอยู่ที่ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ
- 4) ท่าห้องเย็น ตั้งอยู่ที่ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ
- 5) ท่าสะพานปลา ตั้งอยู่ที่ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ
- 6) ท่าเรือข้ามฟากเกตรา เป็นแพขนานยนต์ ใช้บรรทุกยานพาหนะข้ามฟากระหว่างอำเภอพระประแดงฝั่งตะวันตกและตะวันออก
- 7) ท่าเรืออาโยโมะโตะ อยู่ในเขตอำเภอพระประแดง ใช้บรรทุกยานพาหนะข้ามฟากไปยังบริเวณท่าเรือข้ามฟากเกตรา

การคมนาคมทางอากาศ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (Suwanabhumi Airport) ตั้งอยู่ที่ถนนบางนา-ตราด ประมาณกิโลเมตรที่ 15 ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานคร 25 กิโลเมตร เปิดใช้งานวันที่ 28 กันยายน 2549 นับเป็นท่าอากาศยานที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ที่สุด (เนื้อที่ 20,000 ไร่) ซึ่งมีการประมาณการว่า ในปี พ.ศ. 2553 จะมีปริมาณผู้โดยสารสูงถึง 58 ล้านคนต่อปี รองรับเที่ยวบิน 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และรองรับการขนส่งสินค้าทางอากาศ 3 ล้านตันต่อปี ซึ่งทำให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นศูนย์กลางด้านการบินของภูมิภาค โดยสนามบินสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบินและประตูสู่เอเชียให้บริการ 102 สายการบิน สู่ 142 เมืองทั่วโลก (จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)



ภาพที่ 2.4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ที่มา : (Finnomena. Online. 2021)

ส่วนการเดินทางมายังจังหวัดสมุทรปราการ สามารถเดินทางได้ทางรถยนต์ถนนสุขุมวิท (สายเก่า) เป็นทางหลวงแผ่นดิน จากกรุงเทพฯ เข้าสู่ตัวจังหวัดสมุทรปราการ หรือรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารปรับอากาศ สาย ปอ.6 (ปากเกร็ด-พระประแดง) สาย ปอ.507 (สำโรง-สายใต้ใหม่) สาย ปอ.508 (ปากน้ำ-ท่าราชวรดิษฐ์) สาย ปอ.511 (ปากน้ำ-ขนส่งสายใต้) สาย ปอ.13 (รังสิต-ปู่เจ้าสมิงพราย) สาย ปอ.126 (นนทบุรี-สำโรง) สาย ปอ.145 (ขนส่งหมอชิต-ปากน้ำ) สาย ปอ.2 (สำโรง-ปากคลองตลาด) สาย ปอ.138 (สวนจตุจักร-พระประแดง) สาย ปอ.142 (เคหะชุมชนธนบุรี-ปากน้ำ) สาย ปอ.102 (ช่องนนทรี-ปากน้ำ) สาย ปอ.184 (ขนส่งหมอชิตใหม่-ปากน้ำ) สาย ปอ.536 อนุสาวรีย์ชัย-ปากน้ำ (ฟาร์มจระเข้) รถโดยสารธรรมดา สาย 2 (สำโรง-ปากคลองตลาด) สาย 6 (พระประแดง-บางลำภู) สาย 20 (ป้อมพระจุลฑา-ท่าน้ำดินแดง) สาย 23 (สำโรง-ทางด่วน-เทเวศร์) สาย 25 (ปากน้ำ-ท่าช้าง) สาย 45 (สำโรง-ราชประสงค์) สาย 82 (พระประแดง-บางลำภู) สาย 116 (สำโรง-สาทร) สาย 129 (ทางด่วน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์-สำโรง) สาย 138 (ทางด่วน จตุจักร-พระประแดง) สาย 142 (ทางด่วน วัดเลา-ปากน้ำ) สาย 145 (ขนส่งหมอชิตใหม่-ปากน้ำ) สาย 102 (ปากน้ำ-ช่องนนทรี)

3. ระบบเศรษฐกิจ

1) ผลผลิตทางการเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลผลผลิตทางการเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการ ปี พ.ศ. 2562 (สูงสุด 4 อันดับแรก)

สินค้าเกษตร	เนื้อที่ เพาะปลูก(ไร่)	เนื้อที่เก็บ เกี่ยว(ไร่)	ผลผลิต (ตัน)	ผลผลิตต่อเนื้อที่ เพาะปลูก(กก./ไร่)	ผลผลิตต่อเนื้อที่ เก็บเกี่ยว(กก./ไร่)
ข้าวนาปี	18,312	18,266	13,382	731	733
ข้าวนาปรัง	17,783	17,714	12,674	713	715
มะพร้าว		1,074	815		759
ปาล์มน้ำมัน		84	177		2,107

ที่มา : (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

ตารางที่ 2.4 แสดงข้อมูลผลผลิตทางการเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการ ย้อนหลัง 4 ปี

สินค้าเกษตร	2559	2560	2561	2562
ข้าวนาปี	14,288			13,382
ข้าวนาปรัง	11,560	13,932	16,335	12,674
ปาล์มน้ำมัน	106	125	150	177
มะพร้าว			705	815

ที่มา : (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

2) ปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563

2.1) พื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ (ไร่)

ยังชีพ	จำนวน	57 ไร่/ 64.53 ไร่
พาณิชย์	จำนวน	4,684 ไร่/ 91,101.30 ไร่

2.2) จำนวนองค์กรชุมชนประมงท้องถิ่น

ด้านการประมงชายฝั่ง	จำนวน	7 ชุมชน
ด้านการเพาะเลี้ยง	จำนวน	8 ชุมชน
ด้านแปรรูป	จำนวน	2 ชุมชน
ด้านการประมงพาณิชย์	จำนวน	2 ชุมชน

2.3) จำนวนและพื้นที่แหล่งน้ำจืด

ชลประทาน	15 คลอง	ความยาว 272.655 กิโลเมตร
ธรรมชาติ	77 คลอง	ความยาว 440.130 กิโลเมตร

2.4) จำนวนเรือประมงทั้งหมด

เรือประมงพาณิชย์	จำนวน	415 ลำ
------------------	-------	--------

เรือประมงพื้นบ้าน จำนวน 579 ลำ

2.5) จำนวนแปลงใหญ่ (2560 - 2563) เท่ากับ 4 แปลง

2.6) การนำเข้า/ส่งออก สินค้าประมงผ่านด่าน ๆ

ด่านตรวจสัตว์น้ำสุวรรณภูมิ นำเข้า ปริมาณ 27,957,086.32 กิโลกรัม
มูลค่า 268,693,553,302.64 บาท ส่งออก ปริมาณ 16,269,470.77 กิโลกรัม มูลค่า
4,575,801,233.79 บาท

2.7) ปริมาณผลผลิตจากการประมง (ในรอบปี 2562)

การเพาะเลี้ยง 50,183,697 กิโลกรัม

การประมง 33,633,895.60 กิโลกรัม

2.8) ตลาดที่รับผลผลิตสัตว์น้ำ

ตลาดสดปากน้ำ

ตลาดสดคลองด่าน

ตลาดสดบางพลี

ตลาดใหม่สำโรง

ตลาดเอี่ยมเจริญ

ตลาดสดเสริมสุข

ตลาดสดสุชาติ

ตลาดลุงโป๊ะ

ตลาดทิพย์นิมิตร

ตลาดเสรีในท่ามารเก็ต

2.9) จำนวนประมงอาสา ตั้งแต่ปี 2548 – 2563 รวม 191 ราย

2.10) จำนวนศูนย์เรียนรู้

ศูนย์หลัก จำนวน 6 ศูนย์

ศูนย์เครือข่าย จำนวน 30 ศูนย์

2.11) จำนวนเกษตรกรที่ได้รับอนุญาต

ประเภทแปลงหอย 432 แปลง รวมพื้นที่ 8,137,600 ตร.ม. หรือเท่ากับ
5,086 ไร่ อำเภอบางบ่อ จำนวน 1,100,000 ตร.ม. อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 4,825,600 ตร.ม.
อำเภอเมืองสมุทรปราการ จำนวน 2,212,000 ตร.ม.

2.12) ท่าเทียบเรือประมง

ภายใน จำนวน 36 ท่า

ประเภทท่าเทียบเรือประมงที่บริการน้ำหรือน้ำแข็ง จำนวน 3 ท่า

ประเภทท่าเทียบเรือพาณิชย์	จำนวน 36 ท่า
มาตรการรัฐเจ้าของท่าเรือ (Port State Measures: PSM)	จำนวน 4 ท่า
ประเภทท่าเทียบเรือสำหรับการนำเขาสัตว์น้ำ	จำนวน 4 ท่า

ตารางที่ 2.5 แสดงปริมาณสัตว์น้ำจับได้ทั้งหมด (รวมเพาะเลี้ยง) ปี 2557 – 2561 (หน่วย:ตัน)

2557	2558	2559	2560	2561
27,871	18,960	14,898	18,187	17,310

ที่มา : (กรมประมง. 2563)

ตารางที่ 2.6 จำนวนฟาร์ม พื้นที่การเลี้ยงและผลผลิตสัตว์ทะเล ปี 2561 (หน่วย:ตัน)

ประเภท	2561
กุ้งแชบ๊วย	28
กุ้งกุลาดำ	914
กุ้งแวนนาไม	3,212
กุ้งโอคัก	70
กุ้งอื่น ๆ	25
ปลากะพง	2,134
หอยแครง	142,998
หอยแมลงภู่	4,195
ปู	1

ที่มา : (กรมประมง. 2563)

3) ข้อมูลด้านปศุสัตว์ แสดงจำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนปศุสัตว์ของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563 ได้ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 จำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนปศุสัตว์ของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563

ประเภทปศุสัตว์	จำนวนเกษตรกร (ราย)	จำนวนปศุสัตว์ (ตัว)
โคเนื้อ	26	236
โคนม	-	-
กระบือ	8	46
สุกร	3	226
ไก่	2,057	54,967
เป็ด	323	8,098
แพะ	28	736
แกะ	6	72
รวม	2,451	64,381

ที่มา : (กรมปศุสัตว์. 2563)

อนึ่ง จำนวนเกษตรกร และจำนวนปศุสัตว์ของจังหวัดสมุทรปราการยังมีไม่มากนัก เนื่องจากสภาพแวดล้อมของพื้นที่โดยทั่วไปไม่เหมาะสม (จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

4) ข้อมูลด้านอุตสาหกรรม

ภาคอุตสาหกรรม เป็นภาคที่ทำรายได้ให้กับจังหวัดสมุทรปราการสูงสุด และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากจังหวัดสมุทรปราการมีโรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทุกอำเภอ มีนิคมอุตสาหกรรมภายในจังหวัด 2 แห่ง คือ นิคมอุตสาหกรรมบางพลี และนิคมอุตสาหกรรมบางปู

นิคมอุตสาหกรรมบางพลี ตั้งอยู่ที่อำเภอบางพลี (เฉพาะเขตอุตสาหกรรมทั่วไปเท่านั้น) มีเนื้อที่จำนวนทั้งสิ้น 1,004 ไร่ จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหมดที่ทำสัญญาใช้ที่ดิน ใช้เขตนิคมอุตสาหกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 160 โรง ประกอบด้วย อุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ เช่น โรงงานประกอบกิจการกิจการฉีดพลาสติกและผลิตภัณฑ์งานพลาสติก โรงงานประกอบกิจการอิเล็กทรอนิกส์ โรงงานประกอบกิจการสารเคมี (ทำสี) โรงงานประกอบกิจการท่อกระสอบ

นิคมอุตสาหกรรมบางปู ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองสมุทรปราการ มีเนื้อที่จำนวนทั้งสิ้น 4,000 ไร่ แบ่งเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ประมาณ 3,400 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก ประมาณ 270 ไร่

เขตพาณิชย์กรรมและที่อยู่อาศัย ประมาณ 250 ไร่ ที่เหลือเป็นที่สาธารณูปโภค และโรงกำจัดน้ำเสีย ส่วนกลาง โรงงานฯ ในนิคมอุตสาหกรรมที่ทำสัญญา มีทั้งสิ้น 510 โรง แบ่งเป็นเขตโรงงาน อุตสาหกรรมทั่วไปและเขตโรงงาน เขตอุตสาหกรรมส่งออก

อุตสาหกรรมการผลิตที่สำคัญ คือ อาหารแปรรูป สิ่งทอ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เคมีภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์โลหะ พลาสติก เครื่องจักร-อุปกรณ์ ชิ้นส่วนรถยนต์และประกอบรถยนต์ ฯลฯ

จากข้อมูลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564 พบว่า จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตเพิ่มขึ้นมากที่สุดในประเทศไทย จำนวน 17 โรงงาน

ตารางที่ 2.8 สถิติจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตและจ้างประกอบกิจการของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564

ประเภท	ทุน	หน่วย	จำนวน
จำพวกที่ 2	จำนวน	(โรง)	2
	เงินทุน	(ล้านบาท)	25.28
	จำนวนคนงาน (คน)	ชาย	10
		หญิง	6
		รวม	16
	เครื่องจักร	(แรงม้า)	131
จำพวกที่ 3	จำนวน	(โรง)	15
	เงินทุน	(ล้านบาท)	738.58
	จำนวนคนงาน (คน)	ชาย	219
		หญิง	336

		รวม	555
	เครื่องจักร	(แรงม้า)	10,234
รวมทั้งหมด	จำนวน	(โรง)	17
	เงินทุน	(ล้านบาท)	763.86
	จำนวนคนงาน(คน)	ชาย	229
		หญิง	342
		รวม	571
	เครื่องจักร	(แรงม้า)	10,364

ที่มา : (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. ออนไลน์. 2564)

หมายเหตุ: โรงงานจำพวกที่ 2 ได้แก่ โรงงานประเภท ชนิด และขนาด ที่เมื่อจะประกอบกิจการ โรงงาน ต้องแจ้งให้ผู้อนุญาตทราบก่อน โรงงานจำพวกที่ 3 ได้แก่ โรงงานประเภท ชนิด และขนาด ที่การตั้งจะต้องได้รับใบอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการ

ตารางที่ 2.9 โรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตและแจ้งประกอบกิจการของจังหวัดสมุทรปราการ
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564 จำแนกตามลักษณะการประกอบกิจการ

ลักษณะการประกอบกิจการ	จำนวน	เงินทุน	จำนวนคนงาน (คน)			เครื่องจักร
	(โรง)	(ล้านบาท)	ชาย	หญิง	รวม	(แรงม้า)
การทำอาหารจากสัตว์น้ำและ บรรจุในภาชนะที่ผนึกและอากาศ เข้าไม่ได้	1	13.19	5	3	8	74
การล้าง ขำแหละ แกะ ต้ม นึ่ง ทอด หรือบดสัตว์น้ำ	1	12.09	5	3	8	57
การถนอมผัก พืช หรือผลไม้ โดยวิธีกวน ตากแห้ง ตอง หรือทำ ให้เยือกแข็งโดยฉับพลันหรือแห้ง	1	48.00	10	200	210	362
การทำเครื่องปรุงกลั่น รส หรือสี ของอาหาร	1	6.35	4	1	5	152

โรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับ การทำ ตัด ซอย บด หรือย่อย น้ำแข็ง	1	130.00	42	14	56	2,885
โรงงานผลิตผลิตภัณฑ์หรือ ชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีใช้ เครื่องแต่งกายหรือรองเท้าจาก หนังสัตว์ ขนสัตว์ เขาสัตว์	1	14.66	2	3	5	79
โรงงานทำเครื่องเรือนหรือ เครื่องตกแต่งภายในอาคารจาก ไม้ แก้ว ยาง หรือโลหะอื่น	1	9.66	10	1	11	101
การทำผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีใช้ภาชนะ บรรจุจากเยื่อกระดาษ หรือ กระดาษแข็ง	1	51.00	25	14	39	129
ที่มา : (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. ออนไลน์. 2564)						

ตารางที่ 2.10 ปริมาณการแจ้งรับของเสียเข้ามาในบริเวณโรงงานของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี
เดือนกุมภาพันธ์ 2564

จังหวัด	ปริมาณของเสีย อันตราย (ตัน)	ปริมาณของเสีย ไม่อันตราย (ตัน)	ปริมาณของเสีย ทั้งหมด (ตัน)
สมุทรปราการ	10,514.91	30,721.60	41,236.51

ที่มา : (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. ออนไลน์. 2564)



ภาพที่ 2.5 ระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมนิเวศของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2561
ที่มา : (จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

5) การท่องเที่ยว

สมุทรปราการมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงอยู่หลายแห่ง ได้แก่ ฟาร์มจระเข้และเมืองโบราณ ซึ่งรู้จักกันจากนักท่องเที่ยวจากที่ต่าง ๆ นอกจากนี้ในช่วงประมาณปลายเดือนตุลาคม และต้นเดือนพฤศจิกายน จะมีการจัดงานนมัสการองค์พระสมุทรเจดีย์ หรือที่เรียกกันว่า “งานเจดีย์” เป็นเวลา 12 วัน 12 คืน ซึ่งเป็นงานประจำจังหวัดสมุทรปราการ จัดขึ้นบริเวณใจกลางเมืองของตัวอำเภอเมืองฯ โดยจะมีการปิดถนน เริ่มต้นบริเวณศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ มีการจัดตั้งร้านขายของ ร้านอาหาร การละเล่น ชิงช้าสวรรค์ ม้าหมุน และงานโชว์ต่าง ๆ รวมถึงของหลากหลายมาวางขาย นอกจากนี้ที่กล่าวมายังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ต่อไปนี้

ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง แหล่งรวมอาหารพื้นบ้าน รวมถึงที่พักผ่อนหย่อนใจ เปิดเฉพาะเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ

ตลาดน้ำโบราณบางพลี

บ้านสาขลา หมู่บ้านทางวัฒนธรรมเก่าแก่ สมัยสุโขทัย

ป้อมพระจุลจอมเกล้า ป้อมปืนที่สำคัญ สร้างขึ้นสมัยรัชกาลที่ 5

เมืองโบราณ พิพิธภัณฑ์กลางแจ้งที่จำลองสถานที่สำคัญและโบราณสถานในเมืองไทย

พระสมุทรเจดีย์ โบราณสถานที่สำคัญคู่บ้านคู่เมือง
พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร ประติมากรรมทองแดงรูปช้าง ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกใบนี้
ฟาร์มจระเข้ ฟาร์มจระเข้และสวนสัตว์สมุทรปราการ
สถานตากอากาศบางปู สถานพักผ่อนหย่อนใจและเป็นศูนย์รวมของฝูงนกนางนวล
หลวงพ่อดำ หลวงพ่อดำ วัดบางพลีใหญ่ใน พระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวสมุทรปราการ
และประชาชนทั่วไปนับถือ
โครงการลูกพระดาบส สมุทรปราการ ตามพระราชดำริ สถานที่ศึกษาตาม
แนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
อุทยานการเรียนรู้รักอ่าวไทย อุทยานการเรียนรู้รักอ่าวไทยและหอชมเมืองสมุทรปราการ

ตารางที่ 2.11 แสดงข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดสมุทรปราการ พ.ศ. 2563

ประเภทการท่องเที่ยว	สถิติ	
อัตราการเข้าพัก	2563(P)	21.03
	2562(R)	62.58
	การเปลี่ยนแปลง	-41.55
จำนวนผู้เข้าพัก (คน)	2563(P)	346,866
	2562(R)	1,147,870
	การเปลี่ยนแปลง	-69.78
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนทั้งหมด (คน)	2563(P)	1,259,565
	2562(R)	3,480,752
	%การเปลี่ยนแปลง	- 63.81

ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

ประเภทการท่องเที่ยว	สถิติ	
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนคนไทย (คน)	2563(P)	952,851
	2562(R)	2,210,121
	%การเปลี่ยนแปลง	- 56.89

	2563(P)	306,714
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ (คน)	2562(R)	1,270,631
	%การเปลี่ยนแปลง	- 75.86
	2563(P)	2,116
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือน (ล้านบาท)	2562(R)	7,010
	%การเปลี่ยนแปลง	- 69.81
	2563(P)	1,418.46
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนคนไทย (ล้านบาท)	2562(R)	3,586.15
	%การเปลี่ยนแปลง	- 60.45
	2563(P)	697.87
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ (ล้านบาท)	2562(R)	3,423.88
	%การเปลี่ยนแปลง	- 79.62

ที่มา : (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ออนไลน์. 2564)

หมายเหตุ:

P หมายถึง ข้อมูลเบื้องต้น (จำนวนผู้เยี่ยมเยือนและรายได้ใช้โครงสร้างปี 2562) ผู้เยี่ยมเยือน หมายถึง ผู้ที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว และอื่น ๆ เช่น การเยี่ยมเพื่อน/ญาติ ทั้งที่พักค้างคืน และไม่พักค้างคืน โดยเป็นการพักค้างในสถานพักแรม บ้านญาติ/บ้านเพื่อน และอื่น ๆ

* ผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติระดับจังหวัด หมายถึง ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย ตั้งแต่ก่อนการปิดด่านตรวจคนเข้าเมือง และพำนักในจังหวัดต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมผู้ที่วางแผนการท่องเที่ยวระยะสั้น แต่ไม่สามารถเดินทางกลับภูมิลำเนาได้ตามแผนการเดินทาง (ไม่รวมชาวต่างชาติที่ประกอบอาชีพในประเทศไทย)

R หมายถึง ปรับปรุงหลังประชุมคณะกรรมการสนับสนุน กำกับและติดตาม การจัดทำสถิตินักท่องเที่ยว และรายได้ด้านการท่องเที่ยว

6) ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรป่าไม้ กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ได้สำรวจสถานภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินป่าชายเลนในเขตป่าสงวนแห่งชาติและนอกเขตป่าสงวนแห่งชาติ พบว่า จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ป่าชายเลนทั้งหมด 93,499.40 ไร่

พันธุ์ไม้เด่นในป่าชายเลนพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวน 2 วงศ์ 2 สกุล และ 4 ชนิด คือ แสมทะเล, แสมขาว, แสมดา และโกงกางใบเล็ก ความหนาแน่นเฉลี่ยรวมของต้นไม้

ต่อพื้นที่เท่ากับ 225.26 ต้น/ไร่ มีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางเฉลี่ย และความสูงเฉลี่ย เท่ากับ 11.12 เซนติเมตร และ 7.36 เมตร ตามลำดับ ค่าดัชนีความหลากหลายทางชนิดพันธุ์ (Shannon-Wiener diversity index) มีค่าเท่ากับ 0.1688 ค่าความชุกชุมทางชนิดพันธุ์ (Margalef's index) เท่ากับ 1.0996 และค่าความสม่ำเสมอทางชนิดพันธุ์ (Pielou's enness) เท่ากับ 0.2803 พันธุ์ไม้ที่มีค่าดัชนีความสำคัญ (Important Value Index) สูงที่สุด คือ แสมขาว มีค่าเท่ากับ 182.56 รองลงมา คือ แสมทะเล เท่ากับ 61.72

ทรัพยากรน้ำ จากลักษณะทางกายภาพของจังหวัดสมุทรปราการ เป็นที่ราบลุ่มชายทะเล มีระดับดินระหว่าง +0.50 ถึง +1.50 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ทำให้จังหวัดสมุทรปราการไม่มีอ่างเก็บน้ำในพื้นที่ โดยแหล่งน้ำสำคัญของจังหวัดแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แม่น้ำเจ้าพระยา และคลองระบายน้ำต่าง ๆ

แม่น้ำเจ้าพระยา เป็นแม่น้ำสายเดียวที่ไหลผ่านเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีแนวการไหลจากทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ ต่อเนื่องจากเขตกรุงเทพมหานคร โดยไหลผ่านอำเภอพระประแดง อำเภอพระสมุทรเจดีย์ และอำเภอเมืองสมุทรปราการ ระยะทางประมาณ 30 กิโลเมตร แม้ว่าแม่น้ำเจ้าพระยาจะเป็นแหล่งน้ำที่หล่อเลี้ยงพื้นที่การเกษตรในภาคกลาง แต่เนื่องจากแม่น้ำเจ้าพระยาช่วงที่ไหลผ่านจังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพน้ำลดลง รวมทั้งได้รับอิทธิพลจากความเค็มของน้ำทะเล ประกอบกับเขตพื้นที่ที่แม่น้ำไหลผ่านไม่มีการทำการเกษตร ดังนั้น การใช้ประโยชน์จากแม่น้ำเจ้าพระยา จึงมีเฉพาะด้านการระบายน้ำ และการคมนาคมทางน้ำ คลองระบายน้ำ เป็นแหล่งน้ำสำคัญของจังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากจังหวัดสมุทรปราการมีเส้นคลองในพื้นที่เชื่อมโยงกันเป็นจำนวนมาก คลองบางสาย เช่น คลองประเวศ-บุรีรัมย์ คลองสำโรง คลองด่าน คลองชายทะเล ถูกขุดขึ้นตั้งแต่สมัยอยุธยา ปัจจุบันพื้นที่การเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการได้รับน้ำต้นทุนจากคลองสายต่าง ๆ ซึ่งได้รับปริมาณน้ำจากพื้นที่ตอนบนอีกทอดหนึ่ง ทำให้ในฤดูแล้งไม่สามารถกำหนดปริมาณน้ำได้ตรงตามความต้องการ โดยสามารถแบ่งส่วนการบริหารจัดการน้ำ ตามลักษณะพื้นที่ได้ 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. พื้นที่ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณอำเภอพระประแดง และอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 170 ตารางกิโลเมตร หรือ 106,250 ไร่
2. พื้นที่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณพื้นที่ปิดล้อมระหว่างแม่น้ำเจ้าพระยาและคันกั้นน้ำพระราชดาริ ในเขตอำเภอเมือง และบางส่วนของอำเภอบางพลี จำนวน 210 ตารางกิโลเมตร หรือ 131,250 ไร่
3. พื้นที่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ด้านนอกแนวคันกั้นน้ำพระราชดาริ ในเขตอำเภอบางบ่อ อำเภอบางเสาธง และบางส่วนของอำเภอเมือง และอำเภอบางพลี จำนวน 624 ตารางกิโลเมตร หรือ 390,000 ไร่

ปัจจุบันพื้นที่นอกแนวคันกันน้ำ ซึ่งเป็นพื้นที่รองรับการระบายน้ำตามแนวพระราชดำริ ประกอบด้วย คลองระบายน้ำตามธรรมชาติเชื่อมโยงถึงกัน จำนวนมากกว่า 60 สาย ปริมาณน้ำเก็บกักสูงสุดประมาณ 26,600 ล้าน-ลูกบาศก์เมตร โดยคลองทั้งหมดมีลักษณะเป็นคลองดิน และมีระดับต่ำกว่าพื้นที่การเกษตร คลองระบายน้ำเหล่านี้มีการใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการส่งน้ำและระบายน้ำควบคู่กันไป

ทรัพยากรสัตว์ป่า สัตว์ที่พบในป่าชายเลนจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบไปด้วย

1. กลุ่มของประชาคมสิ่งมีชีวิตพื้นป่าชายเลน (Mangrove Benthic Organism) หรือสัตว์หน้าดินพื้นป่าชายเลนในจังหวัดสมุทรปราการ พบมีความหนาแน่น เท่ากับ 70.00 ตัว/ตารางเมตร มีค่าดัชนีความหลากหลาย เท่ากับ 0.37 และมีค่าความสม่ำเสมอ เท่ากับ 0.24 สัตว์ที่พบ ได้แก่ หอยเรดเชลล์ ปูแสม ปูก้ามดาบ และไส้เดือนทะเล
2. กลุ่มของนกในป่าชายเลน ในจังหวัดสมุทรปราการ พบจำนวน 16 ชนิด 15 สกุล 8 วงศ์ และ 4 อันดับ ตัวอย่างนกที่พบ ได้แก่ นกตีนเทียน นกหัวโตเล็กขาเหลือง นกกินเปี้ยว เป็นต้น
3. กลุ่มของแมลง พบจำนวน 6 อันดับ 10 วงศ์ และ 13 ชนิด ได้แก่ แมลงค่อมทอง, มวนหลังแข็ง, ต่อ, ผีเสื้อเอเธอร์มดา เป็นต้น โดยไม่สามารถจำแนกวงศ์ได้ 1 ชนิด ได้แก่ ผีเสื้อกลางวัน

ทรัพยากรดิน ดินป่าชายเลนในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถขุดหน้าตัดดินได้ลึกประมาณ 40 เซนติเมตร เกือบทั้งหมดเป็นดินเหนียวที่มีเนื้อละเอียดมาก (มีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลางน้อยกว่า 1 มิลลิเมตร) ส่วนมากมีกลิ่นของซากพืช ซากสัตว์ ดินส่วนใหญ่มีสีในกลุ่มสีน้ำตาล (7.5YR) และกลุ่มสีเทาอมฟ้า (G2) 4 ที่ความลึก 0-5 เซนติเมตร อุณหภูมิดินในช่วง 27.0-31.0 องศาเซลเซียส (เฉลี่ย 29.0 องศาเซลเซียส) มีค่า pH อยู่ระหว่าง 6.0-6.4 จัดอยู่ในกลุ่มดินที่มีความเป็นกรดปานกลาง ส่วนที่ความลึก 5-40 เซนติเมตร อุณหภูมิอยู่ในช่วงระหว่าง 25.0-28.0 องศาเซลเซียส (เฉลี่ย 26.5 องศาเซลเซียส) มีค่า pH อยู่ในช่วง 6.2-6.4 จัดอยู่ในกลุ่มดินที่มีความเป็นกรดเล็กน้อย ที่ความลึกจากผิวดินลึกถึงระดับ 40 เซนติเมตร บนพื้นที่หน้าตัดส่วนมากพบรากไม้ปะปน และปริมาณจุลประ (Jarosite) ในชั้นหน้าตัดดินระหว่างร้อยละ 2-20 แต่ไม่พบหินปะปนในชั้นหน้าตัดดินนี้

ปริมาณคาร์บอนรวมอยู่ในช่วงร้อยละ 1.78-3.67 โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 2.73 ปริมาณไนโตรเจน รวมอยู่ในช่วงร้อยละ 0.23-0.41 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 ค่า C:N ratio ของดินโดยรวมของจังหวัดสมุทรปราการ เท่ากับ 8.5:1 บ่งชี้ว่าดินเลนบริเวณนี้มีไนโตรเจนในปริมาณที่ค่อนข้างมากเกินไป เทียบกับปริมาณคาร์บอนในดิน ปริมาณฟอสฟอรัสรวมอยู่ในช่วงร้อยละ 0.100-0.141 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.120 (จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

4. สภาพทางสังคม

1) การศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ มีสถานศึกษาจำนวนมาก จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

การอุดมศึกษา

รัฐบาล

สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีสมุทรปราการ

สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, อำเภอบางพลี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ, อำเภอบางพลี

ศูนย์ฝึกพาณิชยนาวิ สถาบันการศึกษาในสังกัดกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม,

อำเภอเมืองสมุทรปราการ

เอกชน

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตสุวรรณภูมิ (บางนา), อำเภอบางเสาธง

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, อำเภอบางพลี

วิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก, อำเภอบางพลี

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, อำเภอบางพลี

การศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนมัธยม)

รัฐบาล

โรงเรียนสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ (โรงเรียนชายประจำจังหวัด)

โรงเรียนสตรีสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ (โรงเรียนสตรีประจำจังหวัด)

โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว, อำเภอบางพลี

โรงเรียนราชประชาสมาสัย ฝ่ายมัธยม รัชดาภิเษก ในพระบรมราชูปถัมภ์, อำเภอ

พระประแดง

โรงเรียนป้อมนาคราชสวาทยานนท์, อำเภอพระสมุทรเจดีย์

โรงเรียนบางพลีราษฎร์บำรุง, อำเภอบางพลี

โรงเรียนพูลเจริญวิทยาคม, อำเภอบางพลี

โรงเรียนราชวินิตสุวรรณภูมิ, อำเภอบางพลี

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าสมุทรปราการ, อำเภอพระประแดง

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย อำเภอเมืองสมุทรปราการ

โรงเรียนมัธยมด่านสำโรง, อำเภอเมืองสมุทรปราการ

โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ, อำเภอบางบ่อ
 โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) สมุทรปราการ, อำเภอบางเสาธง
 โรงเรียนบางบ่อวิทยาคม, อำเภอบางบ่อ
 โรงเรียนหาดอมราอักษรลักษณ์วิทยา, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนสุมนานัน, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนวัดทรงธรรม, อำเภอพระประแดง
 โรงเรียนวิสุทธิกษัตริย์ตรี, อำเภอพระประแดง
 โรงเรียนเทพศิรินทร์ สมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนบางแก้วประชาสรรค์, อำเภอบางพลี
 โรงเรียนปทุมคงคา สมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศศึกษา, อำเภอพระสมุทรเจดีย์
 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ

เอกชน

โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนป้วยฮั่ว, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนสิริศึกษา, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนเซนต์ราฟาแอล, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนนพคุณวิทยา, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนเซนต์โยเซฟบางนา, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 โรงเรียนบูรารักษ์, อำเภอเมืองสมุทรปราการ

การอาชีวศึกษา

รัฐบาล

วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกสมุทรปราการ, อำเภอบางบ่อ
 วิทยาลัยสารพัดช่างสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 วิทยาลัยการอาชีพพระสมุทรเจดีย์, อำเภอพระสมุทรเจดีย์

เอกชน

วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ, อำเภอบางพลี
 โรงเรียนเกริกวิทยาลัย, อำเภอบางพลี
 วิทยาลัยเทคโนโลยีสมุทรปราการ (ช.เทค), อำเภอเมืองสมุทรปราการ
 วิทยาลัยเทคโนโลยีสุวรรณภูมิบริหารธุรกิจ, อำเภอบางพลี

วิทยาลัยเทคโนโลยีเกวลิ้นบริหารธุรกิจ, อำเภอบางเสาธง
 วิทยาลัยเทคโนโลยีไทย-ไต้หวัน (บีทีไอ), อำเภอบางพลี
 โรงเรียนศรีตรน, อำเภอบางพลี
 โรงเรียนสุขเจริญผล, อำเภอบางพลี
การศึกษาทางทหาร
 โรงเรียนนายเรือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ

ตารางที่ 2.12 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอำเภอและสังกัด
 ปีการศึกษา 2563

อำเภอ	สังกัด/หน่วยงาน	จำนวนสถานศึกษา
เมืองสมุทรปราการ	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	36
เมืองสมุทรปราการ	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	58
เมืองสมุทรปราการ	สำนักงาน กศน.	1
เมืองสมุทรปราการ	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	4
เมืองสมุทรปราการ	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	14
บางป่อ	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	39
บางป่อ	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	3
บางป่อ	สำนักงาน กศน.	1
บางป่อ	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	1
บางพลี	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	28
บางพลี	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	10
บางพลี	สำนักงาน กศน.	1
บางพลี	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	4
บางพลี	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	3
บางพลี	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	6
พระประแดง	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	33

ตารางที่ 2.12 (ต่อ)

อำเภอ	สังกัด/หน่วยงาน	จำนวนสถานศึกษา
พระประแดง	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	17
พระประแดง	สำนักงาน กศน.	1
พระประแดง	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	6
พระสมุทรเจดีย์	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	18

พระสมุทรเจดีย์	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	6
พระสมุทรเจดีย์	สำนักงาน กศน.	1
พระสมุทรเจดีย์	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	1
บางเสาธง	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	14
บางเสาธง	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	6
บางเสาธง	สำนักงาน กศน.	1
บางเสาธง	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	1

ที่มา : (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ออนไลน์. 2564)

อนึ่ง โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.13 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม ตำบล อำเภอ และระดับชั้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	โรงเรียน	ตำบล	อำเภอ	ระดับชั้น
เทศบาลนครสมุทรปราการ	โรงเรียนเทศบาล 1 เขียมเกษสุวรรณ	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	มัธยมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาล 2 วัดใน	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	อนุบาล-ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาล 3 คลองตาเค็ด	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	อนุบาล-ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาล 4 สิทธิไชยอุปถัมภ์	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	อนุบาล-ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาล 5 วัดกลางวรวิหาร	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	อนุบาล-ประถมศึกษา
	โรงเรียนอนุบาลเทศบาลนครสมุทรปราการ	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	

ตารางที่ 2.13 (ต่อ)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	โรงเรียน	ตำบล	อำเภอ	ระดับชั้น
เทศบาลเมืองบางแก้ว	โรงเรียนสาธิตบางแก้ว	บางแก้ว	บางพลี	ประถมศึกษา
บางแก้ว	โรงเรียนอนุบาลสาธิตบางแก้ว 1 (วัดนวมแดง)	บางแก้ว	บางพลี	อนุบาล

	โรงเรียนอนุบาลสาธิตบางแก้ว 2 (สมุทรสรีวิวัฒน์)	บางแก้ว	บางพลี	อนุบาล
	โรงเรียนอนุบาลสาธิตบางแก้ว 3 (ไทยสมุทร)	บางแก้ว	บางพลี	อนุบาล
	โรงเรียนอนุบาลสาธิตบางแก้ว 4 (เปรมฤทัย)	บางแก้ว	บางพลี	อนุบาล
เทศบาลเมือง ปากน้ำ	โรงเรียนเทศบาล 1 (ในระบบสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง)	บาง เมือง	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล-ประถมศึกษา
สมุทรปราการ	โรงเรียนเทศบาลปากน้ำศิริวิทยานุสรณ์ (ในระบบสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง)	บาง เมือง	เมือง สมุทรปราการ	มัธยมศึกษา
เทศบาลเมือง ปู่เจ้าสมิงพราย	โรงเรียนสิริเบญญาลัย	บาง หัวเสือ	พระประแดง	อนุบาล-ประถมศึกษา
เทศบาลเมือง พระประแดง	โรงเรียนเทศบาลป้อมแผลงไฟฟ้า	ตลาด	พระประแดง	อนุบาล-มัธยมศึกษา ตอนต้น
	โรงเรียนเทศบาลวัดแค (ธรรมวิธานราษฎร์บำรุง)	ตลาด	พระประแดง	อนุบาล- ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาลวัดทรงธรรม	ตลาด	พระประแดง	อนุบาล-มัธยมศึกษา ตอนต้น
เทศบาลเมือง ลาดหลวง	โรงเรียนเทศบาล 1 บางครุอุปกรณ์ ราษฎร์	บางครุ	พระประแดง	อนุบาล- ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาล 2 เทศบาลเมือง ลาดหลวง	บางจาก	พระประแดง	อนุบาล
เทศบาลตำบล ด่านสำโรง	โรงเรียนอนุบาลเทศบาลด่านสำโรง	สำโรง เหนือ	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล- ประถมศึกษา
เทศบาลตำบล เทพารักษ์	โรงเรียนอนุบาลองค์การบริหารส่วน ตำบลเทพารักษ์	เทพารักษ์	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล- ประถมศึกษา

ตารางที่ 2.13 (ต่อ)

องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	โรงเรียน	ตำบล	อำเภอ	ระดับชั้น
เทศบาลตำบล บางปู	โรงเรียนเทศบาล 1 (บางปูใหม่)	บางปูใหม่	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล
	โรงเรียนเทศบาล 2 (บางปู)	บางปู	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล

	โรงเรียนเทศบาล 3 (ท้ายบ้านใหม่)	ท้ายบ้าน ใหม่	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล
เทศบาลตำบล บางพลี	โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลบางพลี	บางพลี ใหญ่	บางพลี	อนุบาล- ประถมศึกษา
เทศบาลตำบล บางเมือง	โรงเรียนอนุบาลเทศบาลบางเมือง	บางเมือง	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล- ประถมศึกษา
เทศบาลตำบล แพรกษา	โรงเรียนแพรกษาวิเทศศึกษา	แพรกษา	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล-มัธยมศึกษา ตอนต้น
องค์การบริหาร ส่วนตำบล แพรกษา	โรงเรียนแพรกษาวิทยา	แพรกษา	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล- ประถมศึกษา

ที่มา : (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ออนไลน์. 2564)

2) สาธารณสุข

ข้อมูลสถิติชีพของประชาชนจังหวัดสมุทรปราการ โดยเฉลี่ยแล้วมีอายุยืนยาวขึ้น โดยมีอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด (Life Expectancy of birth) คือ จำนวนปีที่คาดว่าจะคนจะมีชีวิตอยู่นับตั้งแต่แรกเกิดจนเสียชีวิต เท่ากับ 71.64 เพศชายมีอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด คือ 68.3 ปี เพศหญิง 74.8 ปี ซึ่งสถิติอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดของประเทศ คือ เพศชาย อายุ 68.8 ปี และเพศหญิง อายุ 73 ปี และของโลก เพศชาย อายุ 67 ปี และเพศหญิง อายุ 71 ปี

สาเหตุการป่วยที่สำคัญของจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่

โรคระบบหายใจ

โรคระบบไหลเวียนเลือด

โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อและโภชนาการ

โรคระบบย่อยอาหาร รวมโรคช่องปาก

โรคระบบกล้ามเนื้อและโครงสร้าง

สาเหตุการตายที่สำคัญของจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่

โรคมะเร็งทุกชนิด

ความดันโลหิตสูงและโรคหลอดเลือดในสมอง

โรคปอดอักเสบและโรคอื่นของปอด

โรคหัวใจ

โรคเกี่ยวกับตับและตับอ่อน

ปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญของจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่

โรคไข้เลือดออก
โรคเอดส์
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม
ปัญหาด้านระบบบริการสุขภาพ
โรคมะเร็ง ได้แก่ มะเร็งเต้านม และมะเร็งปากมดลูก
ยาเสพติด/บุหรี่ย
โรคความดันโลหิตสูง
โรคเบาหวาน
อุบัติเหตุจราจร
ปัญหาสุขภาพจิต

ตารางที่ 2.14 แสดงข้อมูลสถานบริการสาธารณสุขจำแนกตามประเภท

สถานบริการสาธารณสุข จำแนกตามประเภท	อำเภอ						รวม
	เมือง	บางบ่อ	บางพลี	พระสมุทร -เจดีย์	พระประแดง	บางเสาธง	
โรงพยาบาลทั่วไป (แห่ง/เตียง)	1/395	-	-	-	-	-	1/395
โรงพยาบาลชุมชน (แห่ง/เตียง)	-	1/120	1/150	1/30	1/60	1/30	5/390
โรงพยาบาลรัฐสังกัดกระทรวง	2/180	-	-	1/10	1/200	-	4/390
อื่น ๆ (แห่ง/เตียง)							
โรงพยาบาลเอกชน(เตียง/แห่ง)	4/750	1/100	4/520	1/100	3/441	1/100	14/2011
สถานพยาบาล (แห่ง/เตียง)	4/60	-	3/62	-	-	-	7/122
คลินิกเอกชน (แห่ง)	191	13	42	13	60	25	344
คลินิกสัตว์ (แห่ง)	31	1	5	2	5	3	47
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	17	13	7	9	16	6	68
ตำบล (รพ.สต.)							

ที่มา : (จังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

นอกจากนี้ โรงพยาบาลสมุทรปราการ ยังปรับตัวสู่การเป็น Smart Hospital ต้นแบบ Transform โรงพยาบาลสู่ยุค 4.0 โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน เพื่อแก้ปัญหาที่ประชาชนเข้าไม่ถึงบริการ ทั้งระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ใกล้บ้าน และการเสียเวลารอที่โรงพยาบาล ผ่านระบบ Tele Medicine ที่ช่วยให้คนไข้สามารถคุยกับแพทย์ที่โรงพยาบาลสมุทรปราการได้ แพทย์สามารถเห็นและพูดคุยตรวจคนไข้ผ่านจอ แล้วสั่งยาและนำส่งยาให้จากโรงพยาบาล โดยที่คนไข้ไม่ต้องมาที่โรงพยาบาล ยกเว้น ต้องรับการผ่าตัดหรือการรักษาโรครุนแรงที่ รพ.สต. ทำไม่ได้ แต่ถ้าเป็นโรคเล็ก ๆ น้อย ๆ จะสะดวกกับคนไข้เป็นอย่างมาก หรือแม้แต่ในกรณี

เร่งด่วน เช่น เจ็บหน้าอกต้องให้ยา แต่เนื่องจากมีรถติดกว่าจะมาถึงโรงพยาบาล คนไข้อาจเสียชีวิตไปก่อน ก็สามารถมาที่ รพ.สต. เพื่อปรึกษาแพทย์ผ่านระบบ Tele Medicine แพทย์จะให้คำแนะนำในการใช้ยาบรรเทาอาการเพื่อรอระยะเวลาการส่งต่อมาโรงพยาบาลได้

3) อาชญากรรม

รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2564

ตารางที่ 2.15 รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2564

นักโทษ เด็ดขาด	ผู้ต้องขังระหว่าง								เยาวชน ที่ฝากขัง		ผู้ถูกกักกัน		ผู้ต้องกักขัง		รวม		รวม ทั้งสิ้น
	อุทธรณ์ -ฎีกา		ไต่สวนฯ		สอบสวน												
ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
3,994	500	1,109	216	147	34	418	88	-	-	-	-	17	1	5,685	839	6,524	

ที่มา : (กรมราชทัณฑ์. ออนไลน์. 2564)

ตารางที่ 2.16 รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ คดี พ.ร.บ. ยาเสพติด ณ วันที่ 1 เมษายน 2564

นักโทษ เด็ดขาด	ผู้ต้องขังระหว่าง								เยาวชน ที่ฝากขัง		ผู้ถูกกักกัน		ผู้ต้องกักขัง		รวม	รวม ทั้งสิ้น
	อุทธรณ์ -ฎีกา		ไต่สวนฯ		สอบสวน											
ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
3,273	385	751	153	72	18	360	81	-	-	-	-	4	1	4,460	638	5,098

ที่มา : (กรมราชทัณฑ์. ออนไลน์. 2564)

ตารางที่ 2.17 รายงานแสดงสภาพความแออัดของผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถาน จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 5 เมษายน 2564

ชื่อเรือนจำ	อำนาจ การ ควบคุม	จำนวน ผู้ต้องขัง		ความจุเต็มที่ เดิม		ความจุเต็มที่ เพิ่ม (30%)		ความจุเปรียบเทียบเพิ่ม (30%)					
								ชาย			หญิง		
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	รับเพิ่ม	เกิน	%	รับเพิ่ม	เกิน	%
เรือนจำกลาง สมุทรปราการ	15-30ปี	5,708	835	5,771	849	7,503	1,104	1,795	0	-	269	0	-

ที่มา : (กรมราชทัณฑ์. ออนไลน์. 2564)

4) ภาวะการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ และวันที่มีผลบังคับใช้ของจังหวัดสมุทรปราการ
ย้อนหลัง 20 ปี แสดงได้ดังตารางที่ 2.18

ตารางที่ 2.18 อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ และวันที่มีผลบังคับใช้ ของจังหวัดสมุทรปราการ ย้อนหลัง 20 ปี

ระยะเวลา	ค่าแรงขั้นต่ำต่อวัน (บาท)
1 มกราคม 2544	165
1 มกราคม 2545	165
1 มกราคม 2546	169
1 สิงหาคม 2546	169
1 มกราคม 2547	170
1 มกราคม 2548	175
1 สิงหาคม 2548	181
1 มกราคม 2549	184
1 มกราคม 2550	191
1 มกราคม 2551	194
1 มิถุนายน 2551	203
1 มกราคม 2553	206
1 มกราคม 2554	215
1 เมษายน 2555	300
1 มกราคม 2556	300
1 มกราคม 2560	310
1 มกราคม 2561	310
1 มกราคม 2563	331

ที่มา : (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ออนไลน์. 2564)

ตารางที่ 2.19 ตัวชี้วัดภาวะแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 4 ไตรมาสของปี 2561

ตัวชี้วัด	1/61	2/61	3/61	4/61
อัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ	72.59	72.61	72.48	75.15
อัตราการจ้างงานในภาคเกษตรต่อกำลัง	2.36	1.9	0.85	1.46

แรงงาน ผู้มีงานทำจังหวัดสมุทรปราการ				
อัตราการจ้างงานนอกภาคเกษตรต่อกำลัง	97.64	98.1	99.15	98.54
แรงงานที่มีงานทำจังหวัดสมุทรปราการ				
อัตราการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรม	49.18	53.9	48.42	51.14
(เหมือง, การผลิต, ไฟฟ้า, จัดการน้ำ, ก่อสร้าง)				
อัตราการว่างงานจังหวัดสมุทรปราการ	1.93	1.07	1.79	1.78
อัตราการบรรจุงานต่อตำแหน่งงานว่าง	12.92	81.14	34.99	34.72
จังหวัดสมุทรปราการ				
อัตราการบรรจุงานต่อผู้สมัครงานจังหวัด	88.92	83.57	52.12	67.98
สมุทรปราการ				
อัตราการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครอง	11.76	10.92	0.96	11.9
แรงงานของสถานประกอบการจังหวัด				
อัตราการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดความ	19.44	67.65	10.43	47.54
ปลอดภัยของสถานประกอบการจังหวัด				
อัตราการเกิดข้อพิพาทแรงงานต่อ	21.25	8.34	20.47	57.03
สถานประกอบการ 100,000 แห่ง				
จังหวัดสมุทรปราการ				
อัตราการเกิดข้อขัดแย้งต่อ	21.25	33.37	65.5	8.15
สถานประกอบการ 100,000				
จังหวัดสมุทรปราการ				

ที่มา : (สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

ตารางที่ 2.20 จำนวนสถานประกอบการและลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมในจังหวัดสมุทรปราการ ไตรมาส 4/2561

ขนาดสถานประกอบการ (คน)	สถานประกอบการ (แห่ง)	ผู้ประกันตน (คน)
< 10	15,374	54,193

10 - 19	3,475	47,437
20 - 49	2,999	92,931
50 - 99	1,183	82,608
100 - 199	749	105,718
200 - 499	535	164,606
500 - 999	158	105,032
> 1,000	75	155,990
รวม	24,548	808,515

ที่มา : (สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

5. ด้านสาธารณูปโภค

การใช้พลังงาน ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563
สรุปได้ดังตารางที่ 2.21

ตารางที่ 2.21 ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าประเภทไฟฟ้าฐาน ของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563

การผลิตไฟฟ้าประเภทไฟฟ้า	กำลังการผลิตติดตั้ง	ปริมาณการผลิต	หมายเหตุ
ฐาน	(MW)	(MWh)	
แก๊สธรรมชาติ	2275.43	16942851.78	
ถ่านหิน	0	0	
น้ำมันเตา	0	0	
พลังงานจากเขื่อน	0	0	
ลิกไนต์	0	0	
อื่น ๆ	0	0	
ปริมาณรวม	2275.43	16942851.78	

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)

ตารางที่ 2.22 ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าประเภทไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนของจังหวัด
สมุทรปราการ ปี 2563

การผลิตไฟฟ้าประเภทไฟฟ้า	กำลังการผลิตติดตั้ง	ปริมาณการผลิต	หมายเหตุ
ฐาน	(MW)	(MWh)	

ชีวมวล	0	0
ชีวะภาพ	0	0
แสงอาทิตย์	0.08	109.98
พลังงานลม	0	0
พลังน้ำขนาดเล็ก	0	0
พลังความร้อนใต้พิภพ	0	0
พลังงานจากขยะ	2.7	18921.6
พลังงานความร้อนทั้งกลับมาใช้ใหม่	0	0
อื่น ๆ	0	0
ปริมาณรวม	2.78	19031.58

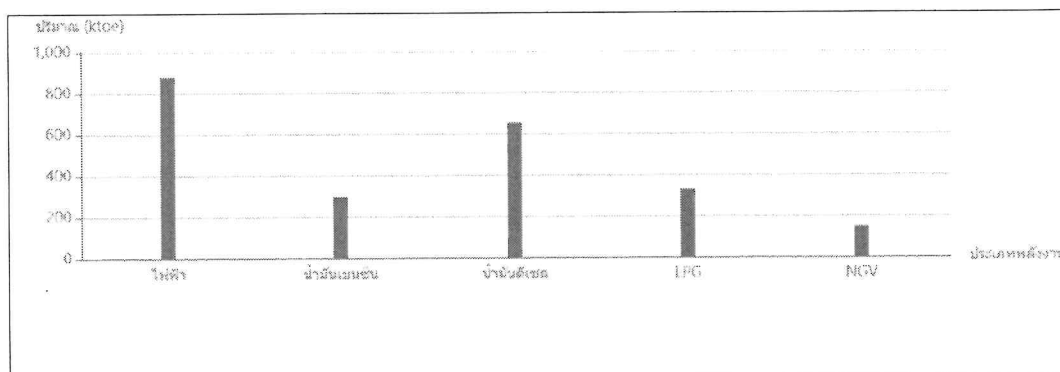
ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)

ตารางที่ 2.23 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563 จำแนกตามภาคส่วน

ภาคส่วน	ปริมาณการใช้(MWh)	หมายเหตุ
ครัวเรือน	1481803.25	
อุตสาหกรรม	6037660	
ธุรกิจการค้าและบริการ	1837932.5	
คมนาคมขนส่ง	0	
เกษตรกรรม	10066.16015625	
อื่น ๆ	562597.8125	
ปริมาณรวม	9930059.7226562	

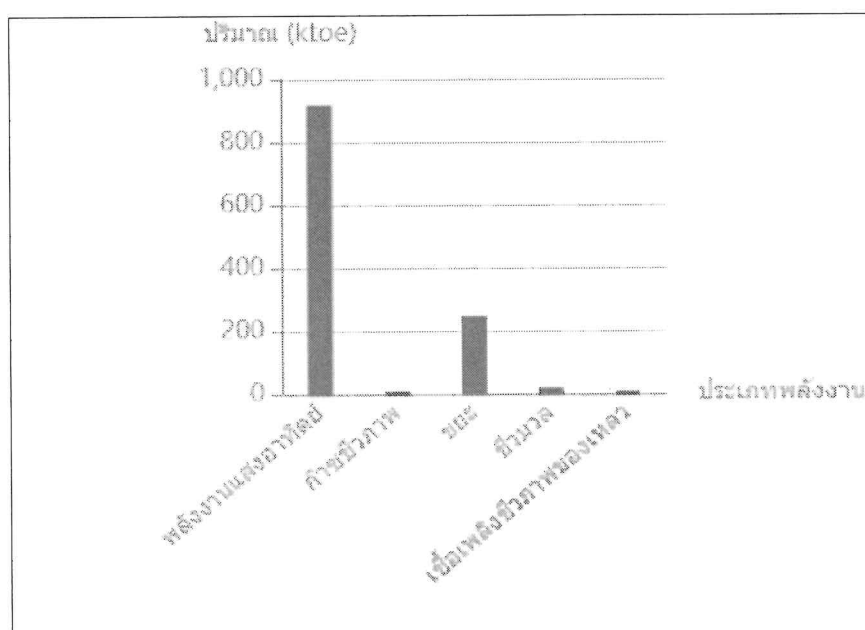
ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)

โดยในปี 2563 จังหวัดสมุทรปราการมีจำนวนครัวเรือนในจังหวัด 713,952 ครัวเรือน มีจำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ 0 ครัวเรือน มีการใช้ไฟฟ้าสูงสุด 2,147.08 MW ข้อมูล ณ วันที่ 8 ตุลาคม 2563 เวลา 13:30 น. โดยมีข้อมูลการใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม ปี 2563 ดังต่อไปนี้



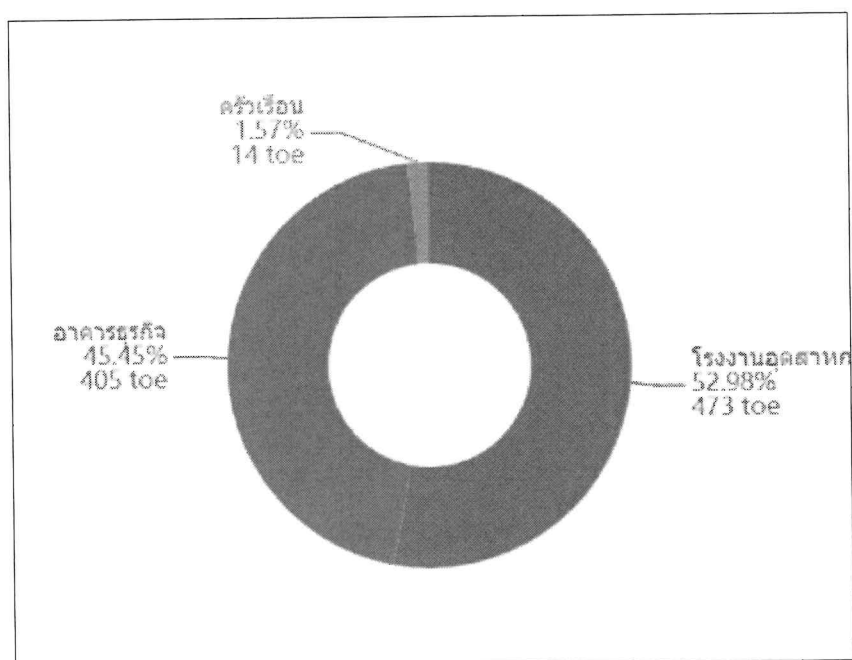
ภาพที่ 2.6 การใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม ปี 2563

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)



ภาพที่ 2.7 ศักยภาพพลังงานทดแทน ปี 2563

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)



ภาพที่ 2.8 ศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน ปี 2563

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)

ตารางที่ 2.24 วิสาหกิจชุมชนของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563

ชื่อกลุ่ม (ประเภท อุตสาหกรรม)	ปริมาณการใช้พลังงาน (เฉลี่ยต่อแห่ง)		
	ไฟฟ้า (ktoe)	ความร้อน (ktoe)	รวม (ktoe)
อุตสาหกรรมอาหาร	3863.9058100208	0	3863.9058100208
อุตสาหกรรมอื่น ๆ	3.7467E-6	0	3.7467E-6

ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)

6. ข้อมูลองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564) มีดังต่อไปนี้

1) ตราสัญลักษณ์

ตราสัญลักษณ์ประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการเป็นรูปวงกลมทับซ้อนกัน 2 วง วงนอกมีคำว่า “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” อยู่ในโค้งรอบในวงกลมด้านบน และคำว่า “สมุทรปราการ” อยู่ในโค้งรอบในวงกลมด้านล่าง วงในเป็นรูป “พระพุทธรูปยืน” ซึ่งประดิษฐานอยู่ ณ วัดอโศการาม ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีพระบรมสารีริกธาตุในผอบ ทอง เงิน นาค บรรจุไว้

พระเจดีย์องค์ประธานล้อมรอบด้วยพระเจดีย์บริวาร ชั้นละ 4 องค์ มีความหมายถึงสมาธิจิต เมื่อดำเนินการตามอริยมรรค โดยถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะเกิดวิมุตติ ในอริยสัจ 4 ที่สร้างเป็น 3 ชั้น เรียกว่า ปรีวิฏ 3 และเกิดยถาภูตญาณทัศนะ คือ ญาณหยั่งรู้ สังขารทั้งปวงตามความเป็นจริง มีฐานจตุรัส 4 เหลี่ยม เปรียบด้วยมหาสิทธานุฐาน 4 กว้าง 3 วา หมายถึง ไตรสิกขา สูง 13 วา และเป็นพระเจดีย์หมู่ 13 องค์ หมายถึง ธุดงค์วัตร (ข้อปฏิบัติเพื่อขัดเกลาจิตใจ) 13 ประการ เมื่อมองประธานตรง ๆ จะเห็นพระเจดีย์ล้อมวงเป็นคู่ หมายถึง พระธรรม กับพระวินัย อันเป็นหลักชัยของพระพุทธศาสนา แต่ถ้านับเฉียงจะได้ พระเจดีย์ จำนวน 7 องค์ หมายถึง โพชฌงค์ 7 ประการ

พระพุทธรูปเป็นปูชนียสถาน อันเป็นสิริมงคลแก่พุทธบริษัท และได้มีผลการพระบรมสารีริกธาตุ ซึ่งมีคุณค่าสูงยิ่งในพุทธศาสนา เพราะถ้าบูชาด้วยดี ย่อมเป็นเครื่องดึงดูดกล่อมเกลานิรันดร์ให้สูงขึ้นตามลำดับเหมือนหมอกเมฆ ถ้าอยู่ในแผ่นดิน ย่อมก่อให้เกิดความอบอุ่น เมื่อหมอกเมฆลอยตัวขึ้นไปในอากาศแล้วขยายตัวออก ตกลงมาเป็นฝน ย่อมนำความชุ่มเย็นมาสู่ปวงชนให้มีความสุขกายสุขใจเป็นอย่างดี

2) วิสัยทัศน์

ส่งเสริมศักยภาพท้องถิ่นทุกด้าน ประสานการพัฒนาสู่เมืองสร้างสรรค์ ก้าวทันประชาคมอาเซียนและสากลอย่างยั่งยืน

3) พันธกิจ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาในภาพรวมไว้ดังนี้

3.1) พัฒนาการบริหารจัดการพื้นที่เมืองและโครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชน

3.2) ส่งเสริมและผลักดันภาคอุตสาหกรรมและภาคการเกษตรให้เติบโตร่วมกันอย่างสมดุล เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนและคำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม นำไปสู่การรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของระดับภูมิภาคสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3.3) เสริมสร้างสังคมให้น่าอยู่ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อให้เกิดความมั่นคง ทั้งด้านสาธารณสุข การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา และสังคม ตลอดจนความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4) ส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวเชิงประเพณีและวัฒนธรรม โดยยึดฐานของอัตลักษณ์ที่โดดเด่นของเมืองสมุทรปราการ

3.5) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชน เพื่อให้มีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาเมือง

3.6) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาแผนการค้าการลงทุน รวมถึงแผนการพัฒนาพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อบริการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3.7) ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวด้วยภาษาต่าง ๆ ในชาติอาเซียน ส่งเสริมให้ชาวบ้าน รู้จักพูดภาษาในชาติอาเซียน ครูสอนนักเรียนให้ทราบถึงภาษาและวัฒนธรรมของชาติอาเซียน

3.8) เสริมสร้างและยึดมั่นแนวทางการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชน

4) จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

4.1) เพื่อสนับสนุนการจัดทำผังเมืองของจังหวัดสมุทรปราการให้มีความกระชับเพื่อใช้ประโยชน์จากแต่ละส่วนของพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2) เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสอดคล้องกับผังเมืองและการเติบโตของเมือง

4.3) เพื่อพัฒนาระบบและกลไกเพื่อบริการจัดการกับภัยพิบัติให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

4.4) เพื่อพัฒนาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานและคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.5) เพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพของประชาชนให้มีคุณภาพและได้รับบริการอย่างทั่วถึง

4.6) เพื่อพัฒนาระบบการศึกษาของประชาชนให้ได้มาตรฐาน

4.7) เพื่อพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยของประชาชนและชุมชน

4.8) เพื่อพัฒนาภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม และภาคการท่องเที่ยวให้เติบโตแบบสมดุลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

4.9) เพื่อพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน

4.10) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการขยะมูลฝอย ของเสีย และมลภาวะด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

4.11) เพื่อพัฒนาการเมืองการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ให้มีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล

4.12) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาชุมชนร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการอย่างสร้างสรรค์

5) ประเด็นยุทธศาสตร์

5.1) ยุทธศาสตร์ด้านผังเมืองและระบบโครงสร้างพื้นฐาน

5.2) ยุทธศาสตร์ด้านระบบสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของประชาชน

5.3) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจในทุกภาคส่วนทั้งภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม และภาคการท่องเที่ยวแบบสมดุล

5.4) ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเมืองการบริหารและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

6) เป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : ด้านผังเมืองและระบบโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์ ดังนี้

1.1 การวางผังเมืองแบบกระชับเพื่อใช้ประโยชน์จากแต่ละส่วนของพื้นที่ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสอดคล้องกับผังเมืองและการเติบโตของเมือง

1.3 การพัฒนาระบบและกลไกเพื่อรองรับการจัดการกับภัยพิบัติ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : ด้านระบบสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของประชาชน ประกอบด้วย 5 เป้าประสงค์ ดังนี้

2.1 พัฒนาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานและคุณภาพชีวิตของประชาชน

2.2 พัฒนาระบบดูแลสุขภาพของประชาชน

2.3 พัฒนาระบบการศึกษาของประชาชน

2.4 พัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยของประชาชนและชุมชน

2.5 พัฒนาด้านการจัดกิจกรรมกีฬา

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจในทุกภาคส่วนทั้งภาคอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม และภาคการท่องเที่ยวแบบสมดุล ประกอบด้วย 6 เป้าประสงค์ ดังนี้

- 3.1 ส่งเสริมให้มีความสมดุลของเศรษฐกิจในทุกภาคส่วน
- 3.2 พัฒนาพื้นที่ให้เกิดความหลากหลายของกิจกรรมและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- 3.3 สนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชน
- 3.4 พัฒนาส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับแหล่งท่องเที่ยวของแต่ละชุมชนแบบบูรณาการ
- 3.5 สนับสนุนอุตสาหกรรมเชิงนิเวศและสนับสนุนเกษตรอินทรีย์ให้เกิดความยั่งยืน
- 3.6 ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารจัดการตลาดและการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้สู่จังหวัดสมุทรปราการ

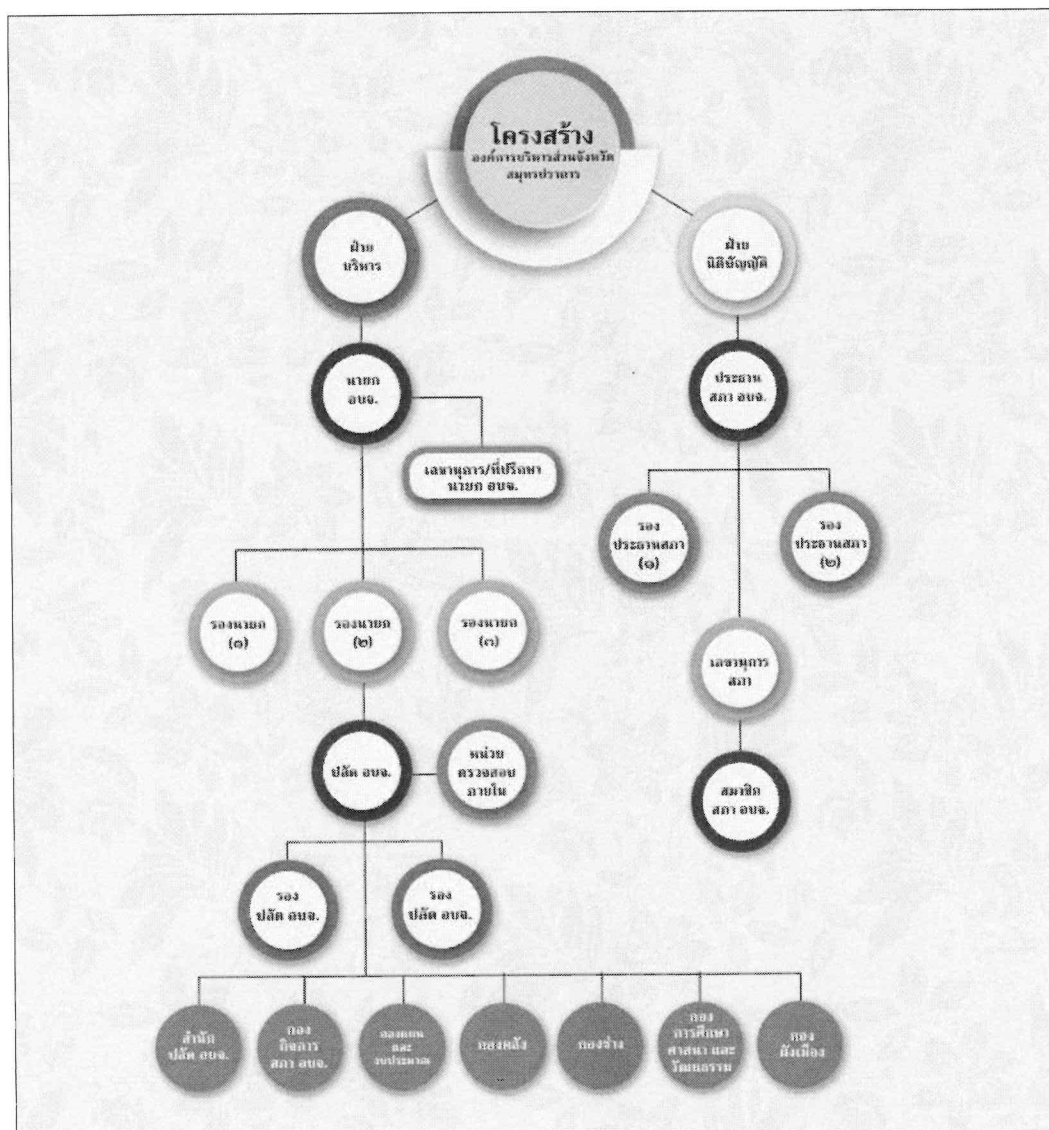
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 5 เป้าประสงค์ ดังนี้

- 4.1 สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการรักษาฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- 4.2 สร้างเสริมศักยภาพการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระบบ
- 4.3 สร้างเสริมศักยภาพการจัดการปัญหาอุทกภัยและคุณภาพน้ำแบบบูรณาการ
- 4.4 สร้างเสริมศักยภาพการจัดการปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง
- 4.5 แหล่งทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์และฟื้นฟูให้มีความอุดมสมบูรณ์เพิ่มขึ้นและมีความสมดุลกับสิ่งแวดล้อม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 4 เป้าประสงค์ ดังนี้

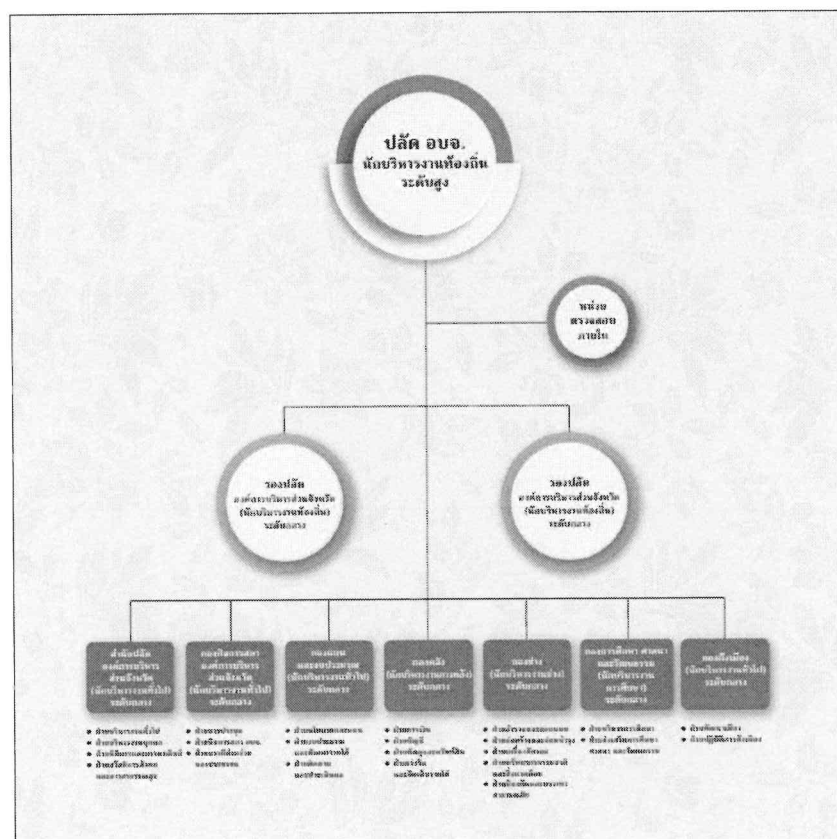
- 5.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการบริการสาธารณะให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น
- 5.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกิจการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 5.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนในการเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่จังหวัดสมุทรปราการ
- 5.4 พัฒนาระบบตรวจสอบการติดตามประเมินผลขององค์การบริหารจังหวัดสมุทรปราการ

7) โครงสร้างส่วนราชการ



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
ที่มา : (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

นอกจากนี้ ในส่วนของปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ยังมีสำนักงานและกองที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล ดังแสดงในภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 โครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานและกองภายใต้การกำกับของปลัด อบจ.
ที่มา : (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2565) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.25 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.20 และ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.35

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช (2565) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชในช่วงเดือน กรกฎาคม 2565 คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 แยกเป็นรายด้าน คือ ขั้นตอนการขอใช้บริการรถสุขามีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีช่องทางการติดต่อขอใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 แยกเป็นรายด้าน คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิจกรรมร่ายทศภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ให้บริการอย่างเป็นธรรมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 แยกเป็นรายด้าน คือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.40 สภาพแวดล้อมภายในห้องสุขามีความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และจำนวนห้องสุขามีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็น ร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านทะเบียน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.74, 4.74 และ 4.84 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.76, 4.78 และ 4.81 3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่

ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70, 4.80, 4.75 และ 4.81 4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75, 4.78, 4.71 และ 4.83 โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านทะเบียน, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.78, 4.77 และ 4.77 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์ การประเมินได้ 10 คะแนน

ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี (2564) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า 1) งานบริการด้านทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 3) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.50 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และ 5) งานบริการด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 จำแนกเป็นรายประเด็นได้ดังต่อไปนี้ 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องประชุม ศาลาอาคารละหมาด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 44.80 2) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 51.40 และ 3) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ดูแสดงความคิดเห็นมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 52.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ เนื่องจากการใช้ห้องน้ำต้องรอคิว เพราะจำนวนไม่เพียงพอกับบุคลากรที่มาใช้บริการและปรับปรุงภูมิทัศน์ ปลุกต้นไม้ดอกไม้เพิ่มเติม เพื่อความร่มรื่น เป็นต้น

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่าง ๆ 4 งานบริการ คือ

1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี 2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 3. งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และ 4. งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) จากผลการประเมิน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อบริการ ภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) สำหรับงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 ได้แก่ งานบริการที่ 1 โรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) อันดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 3 ศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) อันดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และอันดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 โรงเรียนท่าข้ามพิทยาคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2563) ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จัหวัดกาญจนบุรี พบว่า สรุปลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จัหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.60 โดยสามารถจำแนกตามประเภทงานบริการ และจำแนกด้านการบริการ คือ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทงานบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ การให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ เท่ากับร้อยละ 96.20 การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เท่ากับร้อยละ 95.80 การให้บริการน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับผู้ประสบสาธารณภัย เท่ากับร้อยละ 95.40 และการให้บริการน้ำดื่มเพื่อประชาชน เท่ากับร้อยละ 95.00 และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกด้านการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.00 อนึ่ง เมื่อจำแนกตามรายละเอียดประเภทงานบริการ พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการน้ำดื่มเพื่อประชาชนของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.00 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.80 3) ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการต่อการให้บริการน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับผู้ประสบสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.60 และ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 96.20 ช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.20 นอกจากนี้ คณะแผนคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ แต่ละประเภทงานการบริการ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทั้ง 4 ด้าน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา เนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ในต้นปี พ.ศ. 2563 และการสร้างอาคารเอนกประสงค์หลังใหม่ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญในหลากหลายช่องทางมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของการบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญในแต่ละด้านการบริการที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของนโยบายเทศบาลตำบล

วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.68, S.D. = .611) ร้อยละความพึงพอใจ 93.6 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้ออันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.78, S.D.= .712) รองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.= .669) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.59, S.D.=.738) ตามลำดับ 2) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.81, S.D.=.544) ร้อยละความพึงพอใจ 96.2 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.85, S.D.=.736) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.80, S.D.=.699) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.78, S.D.= .736) ตามลำดับ 3) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมืองด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.259) ร้อยละความพึงพอใจ 97.4 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.96, S.D.=.646) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

(ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.514) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.79, S.D.=.726) ตามลำดับ 4) กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.77, S.D.=.557) ร้อยละความพึงพอใจ 95.4 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.479) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.81, S.D.=.675) และ ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.67, S.D.=.675) ตามลำดับ อนึ่ง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึงช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับ ความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2563) ได้ทำการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.17 คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 8 คะแนน ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ อันดับที่ 1 งานการให้บริการศูนย์ประวัติศาสตร์พระราชวังจันทน์ ร้อยละ 87.29 (ค่าเฉลี่ย 4.36) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 2 งานการให้บริการน้ำสะอาดสู่ประชาชนเพื่อท้องถิ่นไทยในจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 86.72 (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 3 งานการให้บริการออกหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน ร้อยละ 85.12 (ค่าเฉลี่ย 4.26) อยู่ในระดับ 8 คะแนน อันดับที่ 4 งานการให้บริการอาหารประจำวันนักเรียน โรงเรียนกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 81.56 (ค่าเฉลี่ย 4.08) อยู่ในระดับ 7 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก มีช่องทางในการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ได้รับ

ทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมจากผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อน/คนรู้จัก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (2563) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อประเมินรายด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ประกอบด้วย มีขั้นตอนการให้บริการรถสุขาภิบาลมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) สถานที่ตั้งให้บริการรถสุขาภิบาลมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.57$) และความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.58$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 ประกอบด้วย การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ความกระตือรือร้น เติ้มใจให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) และมีการให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ประกอบด้วย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ทิชชู สบู่ล้างมือ ถังขยะ ฯลฯ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) จำนวนห้องสุขามีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) สภาพแวดล้อมภายในห้องสุขามีความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) และความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$)

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (2562) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ศึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 3) นำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ

อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 เมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจ สามารถเรียงคะแนนความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 2) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 3) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 4) งานบริการสนามกีฬาของ อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 68.60

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านทอง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านทอง จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.55) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด และโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านทอง จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.51 ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.53) โดยจากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านทอง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านทอง จังหวัดสมุทรปราการ ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการ โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น สามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจ

ทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอโนนศิลา จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาอุดม อำเภอโนนศิลา จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.25 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.48 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = .40) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.24 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.47) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.15 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .33) และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.12 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .39) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.25 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็น งานบริการ พบว่า งานบริการด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.44 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ งานบริการด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.28 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.43) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.16 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.49) และ งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.13 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.51) ตามลำดับ จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอโนนศิลา จังหวัด มหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม ได้เป็นอย่างดี

Ferreira, et al (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยใน เด็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็ก ในหน่วยงานสาธารณะและเสนอกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจ ต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้า

ที่แตกต่างกันไป และหน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความพร้อม และความมีน้ำใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

Karanikola, et al (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ความชอบและความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมในสวนสัตว์ Attica ประเทศกรีซ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาเยือนสวนสัตว์สาธารณะประเทศกรีซ ในกรุงเอเธนส์ จำนวน 2 แหล่ง ซึ่งรวบรวมสัตว์มากมายจากทั่วทุกมุมโลก โดยผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนและมีการศึกษาสูง โดยมีแรงจูงใจในการเยี่ยมชมที่เน้นความบันเทิง พวกเขาไปเยี่ยมชมสวนสาธารณะ ส่วนใหญ่ในฤดูใบไม้ผลิ โดยเดินทางโดยรถยนต์เป็นหลักและครอบคลุมระยะทาง 5–50 กม. สำหรับคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่ในสวนสัตว์ ผู้เยี่ยมชมมีความเห็นว่าการเข้าถึงพื้นที่และการรักษาความปลอดภัยที่มีให้นั้นน่าพึงพอใจในเวลาเดียวกัน พวกเขาพิจารณาว่า การดูแลสัตว์ สุขอนามัย และที่พักพิงสำหรับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บนั้นไม่เพียงพอ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์การพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้ง และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของสวนสาธารณะ เท่ากับ 91.1%

Pop, Babut and Dabija. (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อภาษีและวิธีการชำระเงินสำหรับงานบริการที่จัดทำโดยหน่วยงานสาธารณะในท้องถิ่น หลักฐานเชิงประจักษ์ในโรมาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจกับระดับการจัดเก็บภาษีและบริการสาธารณะที่หน่วยงานสาธารณะในท้องถิ่นมีให้ แต่หน่วยงานสาธารณะในท้องถิ่นต้องพิสูจน์ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ด้วยความโปร่งใสว่า นำเงินของประชาชนไปใช้ในสิ่งที่ถูกต้อง และให้สิทธิผู้มีรายได้น้อยในการชำระภาษีเป็นงวด ๆ นอกจากนี้หน่วยงานต้องสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยพัฒนาวิธีการในการชำระภาษีและอากรที่ต้องชำระที่สะดวกขึ้น

Bente (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านชาติพันธุ์และพลเมือง: การศึกษาเกี่ยวกับองค์การราชการท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีรับรู้ถึงคุณภาพการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด จำแนกออกเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบประชาชน เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อาทิ การให้ข้อมูลที่โปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ เป็นต้น ด้านการตอบสนอง อาทิ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง และความเท่าเทียมในการได้รับการบริการจากองค์การส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถเป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิ การติดตามและไต่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะ และหลังจากได้รับบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

Footman, et al (2013) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการวัดประสิทธิภาพของระบบสุขภาพ: การศึกษา 9 ประเทศ ในอดีตสหภาพโซเวียต ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพในหน่วยงานภาครัฐของสหภาพโซเวียตรูปแบบใหม่ (FSU) โดยใช้การถดถอยโลจิสติกส์ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบสุขภาพเพิ่มขึ้นจาก 19.4% ในปี 2544 เป็น 40.6% ในปี 2553 แต่ละประเทศมีความแตกต่างกันมาก โดยปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจที่สูงขึ้น ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้อยู่อาศัยในชนบทพึงพอใจที่ภาครัฐช่วยทำให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น และมีความไว้วางใจทางการเมืองในระดับที่สูงขึ้น

ตารางที่ 2.25 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

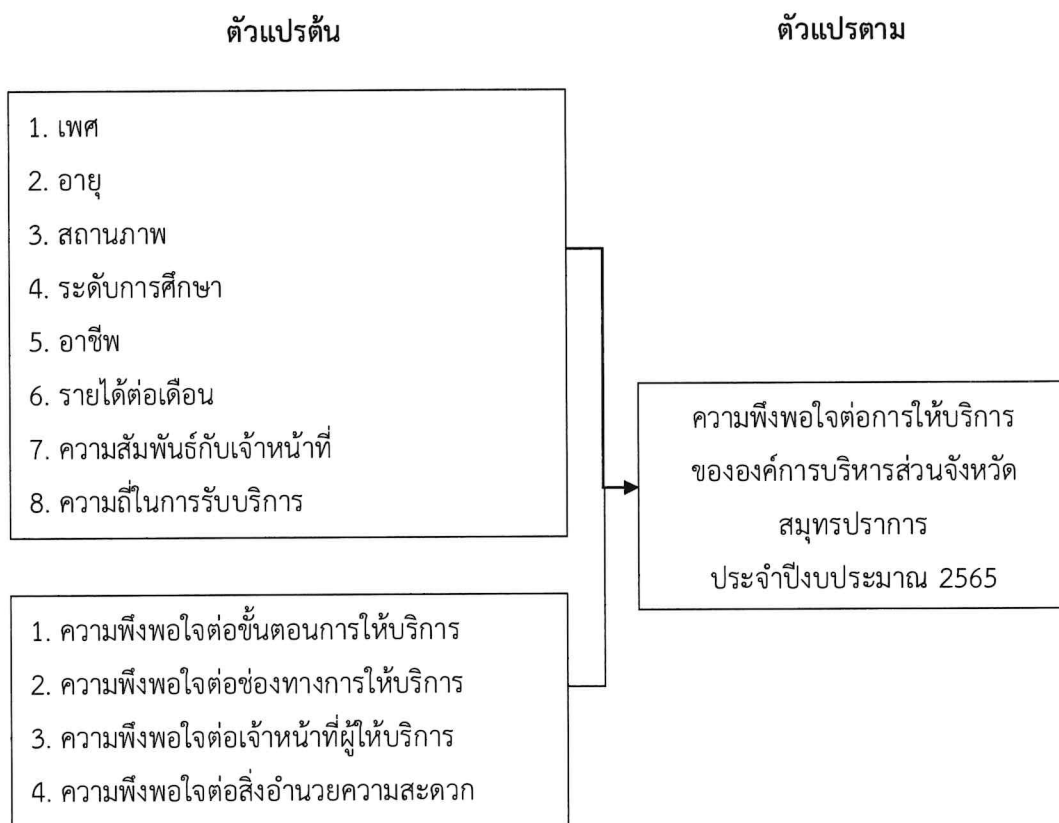
ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง					
	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	อบจ.สมุทรสาคร	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มหาวิทยาลัยบูรพา	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
การมีส่วนร่วมในการพัฒนา		✓				
ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น		✓				
การเผยแพร่ข่าวสาร		✓				
ขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ช่องทางการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความคุ้มค่าของภารกิจ				✓		

ตารางที่ 2.26 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการ
ที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	Ferreira et. al.	Karanikola et. al.	Pop et. al.	Bente	Footman et. al.
การสื่อสารของพนักงาน	✓				
ความมั่นใจ	✓				
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓			
โครงสร้างพื้นฐาน		✓			
การให้บริการ		✓	✓		
การรักษาความปลอดภัย		✓			
ความโปร่งใส			✓		
การสร้างสรรค์สิ่งใหม่			✓		
ความซื่อสัตย์สุจริต				✓	
ความน่าเชื่อถือ				✓	
การตอบสนอง				✓	✓
การเอาใจใส่				✓	
ความไว้วางใจ					✓

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอน ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานการวิจัย

ที่มา : (คณะผู้วิจัย)

จากภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัย

เป็นขั้นตอนการศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันประกอบกับความจำเป็นในการวิจัย เพื่อจัดทำโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัยที่อยู่บนพื้นฐานการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความพึงพอใจ งานบริการ การบริการประชาชน และการบริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และกลั่นกรองแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งไทยและต่างประเทศจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้อย่างเป็นระบบ ได้แก่ ตำรา หนังสือ เอกสารวิชาการ ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ทำให้ได้มาซึ่งโครงร่างและกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย

เป็นขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ภายใต้อาณัติของสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของเรื่อง สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลสัมฤทธิ์ในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ซึ่งข้อคำถามที่สามารถใช้ได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไป (Rovinelli and Hambleton. 1976) จากนั้นนำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคคลที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบัค (Cronbach. 1990) ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ ควรมากกว่า 0.75 ขึ้นไป (Crano, Brewer and Lac. 2015)

ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

เป็นขั้นตอนการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กับตัวอย่างจริงจำแนกตามภารกิจ รวมทั้งสิ้น 996 คน

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และจัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อพิจารณาและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

3.1 วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยดำเนินการศึกษา 2 แบบ แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษา	รายละเอียด
การวิจัยเอกสาร (Documentary research)	การศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวข้อง แนวคิดความพึงพอใจ แนวคิดการให้บริการ แนวคิดการบริการประชาชน แนวคิดการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)	ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการประมาณค่าระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 5 ภารกิจ และแบบสอบถามปลายเปิดในการแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอเพื่อการพัฒนาต่าง ๆ

ที่มา : (คณะผู้วิจัย)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามภารกิจทั้ง 5 ภารกิจ ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามานะ (Yamane. 1967) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของคอคเรน (Cochran. 1977) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10

มีค่า $Z = 1.65$

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.10 ภายใต้

ความเชื่อมั่น 90%

1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{(4e^2)}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{1.65^2}{(4 * 0.05^2)}$$

$$n = 272.25$$

- เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10
 มีค่า $Z = 1.65$
 e คือ ระบบความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)
 ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้
 ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ อย่างน้อยจำนวน 273 ชุด จึงเป็นจำนวนที่น่าเชื่อถือ โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 400 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับเกิน 100% เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จึงเป็นประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมานประชากร

2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสุขาเคลื่อนที่ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{Z^2}{4e^2} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1.65^2}{(4 * 0.05^2)} \\ n &= 272.25 \end{aligned}$$

- เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 Z คือ ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.10
 มีค่า $Z = 1.65$
 e คือ ระบบความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)
 ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้
 ความเชื่อมั่น 95%

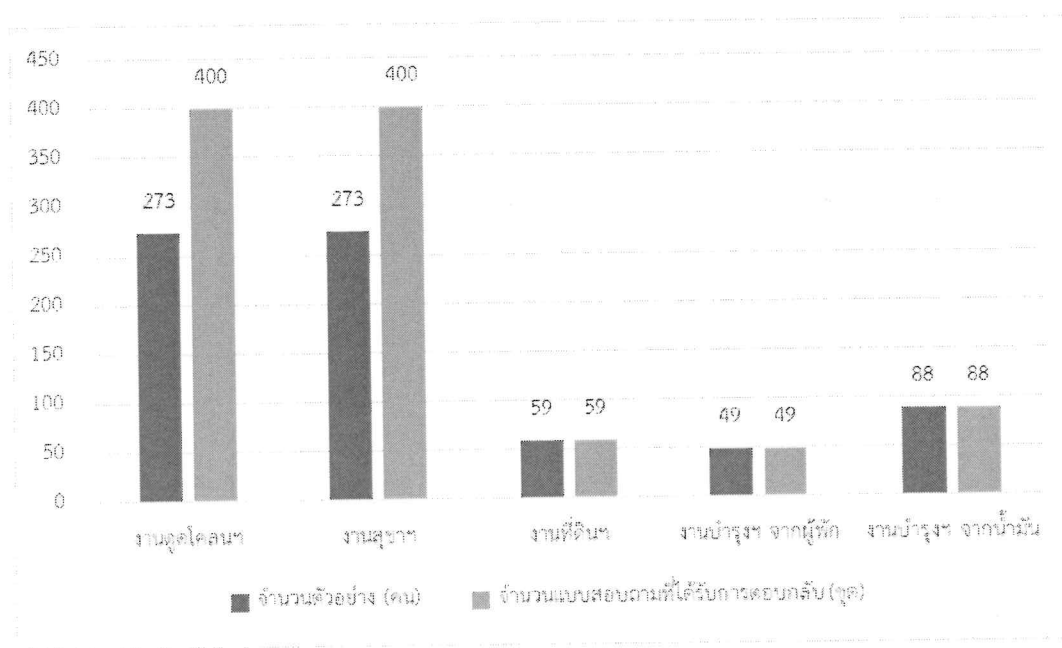
ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างงานบริการสุขาเคลื่อนที่ อย่างน้อยจำนวน 273 ชุด โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 400 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับเกิน 100% เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จึงเป็นประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออนุมานประชากร

3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ จำนวน 59 ราย โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 59 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม จำนวน 49 ราย โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 49 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) จำนวน 88 ราย โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 88 ชุด ถือเป็นอัตราตอบกลับ 100%

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ สามารถสรุปอัตราการตอบกลับ ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 แสดงจำนวนอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้จำแนกตัวแปรออกเป็น 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

- 1.1) ความมีระบบของขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3) ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ

- 1.4) ความชัดเจนของระยะเวลาการให้บริการ
- 1.5) ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ
- 1.6) ความเท่าเทียมของการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่
 - 2.1) ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ
 - 2.2) ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
 - 2.3) ความหลากหลายของเวลาการให้บริการ
 - 2.4) ช่องทางการร้องทุกข์
 - 2.5) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ
 - 2.6) ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่
 - 3.1) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่
 - 3.2) การแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่
 - 3.3) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่
 - 3.4) ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่
 - 3.5) ความเสมอภาคของการให้บริการ
 - 3.6) ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยตัวแปร จำนวน 7 ข้อ ได้แก่
 - 4.1) ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้ง
 - 4.2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4.3) ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ตั้ง
 - 4.4) ความเพียงพอของอุปกรณ์ฯ
 - 4.5) ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์ฯ
 - 4.6) ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ตั้ง
 - 4.7) ความชัดเจนของป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ
5. ความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ ประกอบด้วยตัวแปรที่แปรผันไปตามลักษณะของภารกิจนั้น ๆ ของการให้บริการประชาชน ประมาณ 5 ข้อ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแต่ละภารกิจข้อคำถามจะมีความแตกต่างกันตามความเหมาะสมและบริบทของการศึกษา แสดงได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดแบบสอบถามแต่ละภารกิจ

ภารกิจ	ข้อคำถาม
1. งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน
2. งานบริการสุขาเคลื่อนที่	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน
3. งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน
4. ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน
5. ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพปัจจุบัน 4) รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเนื้อหาความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ตามภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 ภารกิจ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.5 วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน โดยใช้ IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ซึ่งพบว่าทุกข้อมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 จึงถือว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และมีความเหมาะสมสำหรับนำไปสอบถามได้ คณะผู้วิจัยจึงได้ปรับแก้ไขให้เหมาะสมถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดสอบความเชื่อมั่น
4. การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือจากการทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้ที่ไม่ใช้อย่างจริงจัง จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.75 ขึ้นไป จึงถือว่ายอมรับและสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจริงได้

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กันยายน พ.ศ. 2565 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้ โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนเพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความพึงพอใจ แนวคิดการให้บริการ แนวคิดการบริการประชาชน แนวคิดการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) สถิตินี้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 วิเคราะห์คุณลักษณะของประชากร (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และความถี่ในการรับบริการ โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ข้อมูลรายข้อคำถาม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ค่าคะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าคะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

3. หลักเกณฑ์การแปลผล โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง โดยแบ่งช่วงระดับแต่ละระดับด้วยวิธีความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง
คะแนน 1.81 - 2.60	พอใจน้อย
คะแนน 2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
คะแนน 3.41 - 4.20	พอใจมาก
คะแนน 4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด

4. การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราค่าร้อยละ หลังจากได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1 – 5 คะแนน) จะทำการแปลค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

การแปลผลระดับความพึงพอใจเทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจไม่เกิณร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 996 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 5 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับ ความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตอล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 2) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ 3) ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ 4) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม 5) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัด เก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทำ วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการรถยนต์ตุ๊กตอล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
2. งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่
3. งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ
4. งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม
5. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำการประเมิน ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตอล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ตอนที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

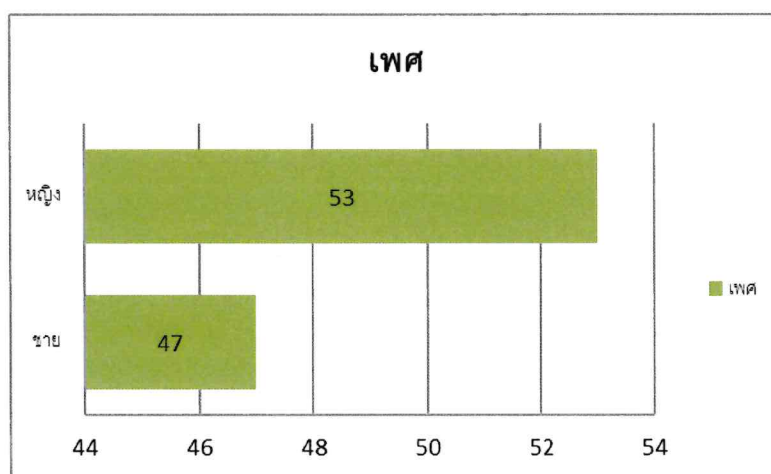
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนลำปางท่าระบายน้ำสาธารณะ

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	188	47.00
หญิง	212	53.00
รวม	400.0	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00



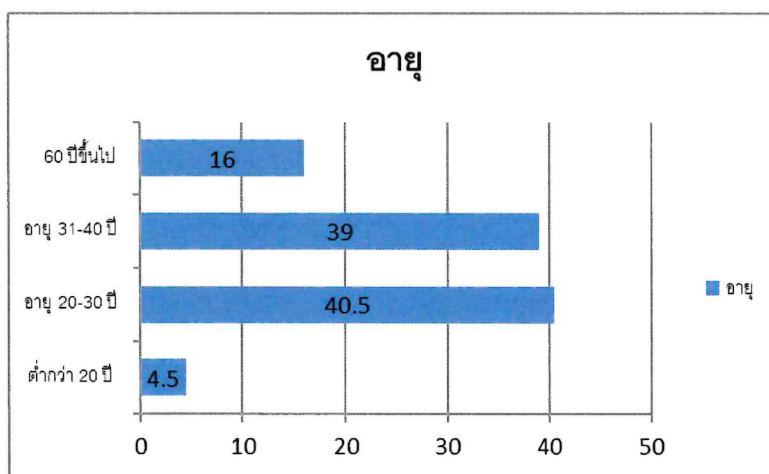
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.50
อายุ 20-30 ปี	168	40.50
อายุ 31-40 ปี	156	39.00
60 ปีขึ้นไป	64	16.00
รวม	400.0	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุ อายุ 20-30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00



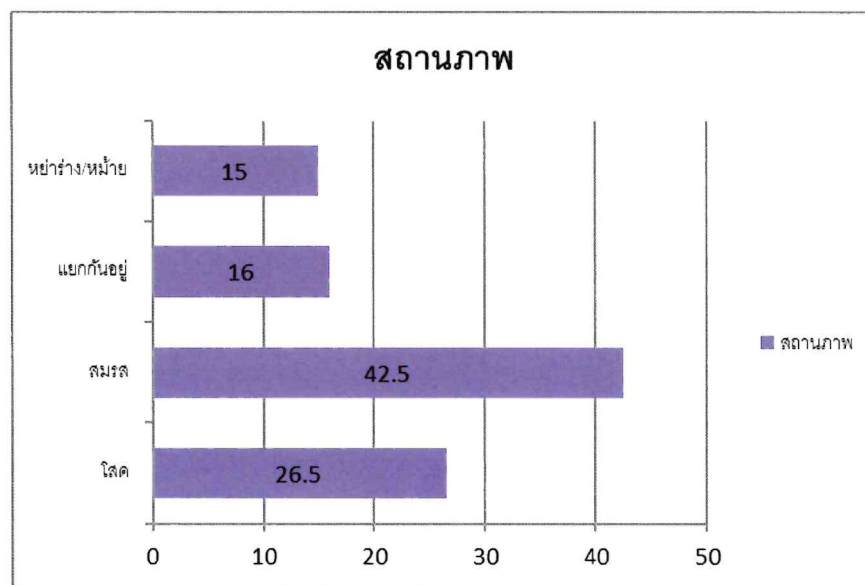
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	106	26.50
สมรส	170	42.50
แยกกันอยู่	64	16.00
หย่าร้าง/หม้าย	60	15.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50



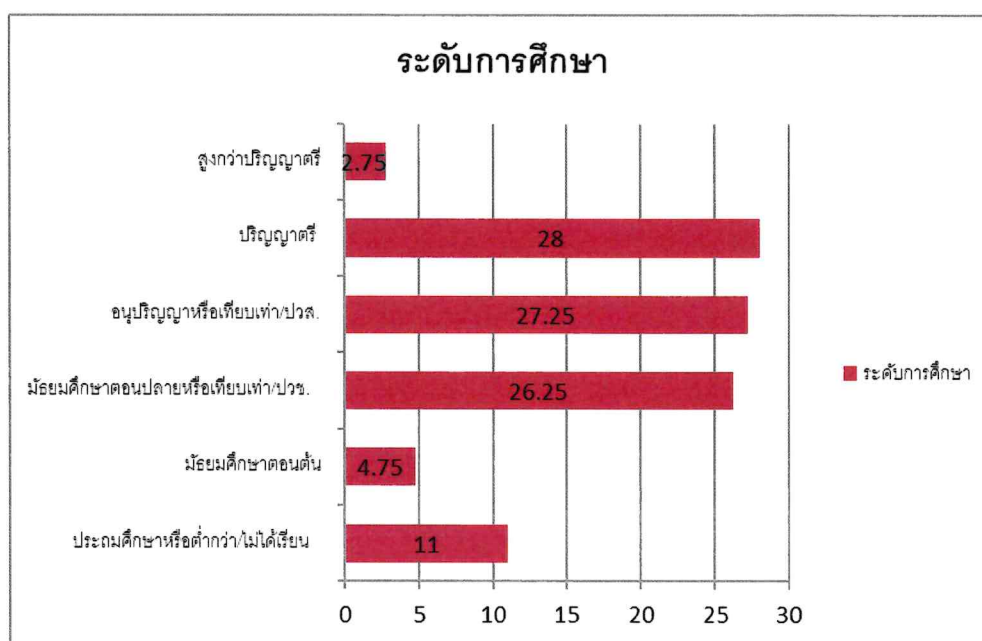
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	44	11.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	4.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	105	26.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	109	27.25
ปริญญาตรี	112	28.00
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา
 ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน	95.20	4.76	0.72	มากที่สุด	4
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.05	4.75	0.79	มากที่สุด	5
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	95.85	4.79	0.71	มากที่สุด	3
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้าย แสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน	96.25	4.81	0.70	มากที่สุด	1
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการและต่อเนื่องตลอด เวลา ทำการ	95.90	4.80	0.71	มากที่สุด	2
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มา รับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	95.05	4.75	0.79	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.55	4.78	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้

บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ สะดวกและรวดเร็ว	96.25	4.81	0.70	มากที่สุด	2
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์ หน่วยงาน เป็นต้น	95.90	4.80	0.71	มากที่สุด	3
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของ ผู้มารับบริการ	95.90	4.80	0.71	มากที่สุด	3
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศในการให้บริการ	95.05	4.75	0.79	มากที่สุด	6
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบ ค้นหาข้อมูล	96.40	4.82	0.75	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.82	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้ เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมี บุคลิกภาพที่ดี	95.90	4.80	0.71	มากที่สุด	5
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อ ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	96.25	4.81	0.70	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.40	4.82	0.72	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการ ควรได้รับอย่างเต็มที่	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	6
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.80	4.84	0.71	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.23	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบาย
น้ำสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้
บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้
คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95
($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้ง ของหน่วยงานในการเดินทางมารับ บริการ เช่น ทางเข้า-ออกของ หน่วยงาน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	6
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสารในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.65	4.83	0.69	มากที่สุด	4
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสารในการให้บริการ	96.65	4.83	0.69	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.80	4.84	0.70	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.90	4.80	0.70	มากที่สุด	7
โดยรวม	96.48	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ชุดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ
ด้านงานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
5.งานด้านงานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ					
5.1 สามารถแก้ไขปัญหาดินโคลน ทับถมในรางระบายน้ำได้	96.65	4.83	0.69	มากที่สุด	2
5.2 สามารถแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง ในท่อระบายน้ำได้	95.90	4.80	0.70	มากที่สุด	4
5.3 สามารถป้องกันไม่ให้น้ำเอ่อล้น บ้านเรือนประชาชนในช่วงฤดูฝนได้	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
5.4 สามารถป้องกันไม่ให้ท่อระบาย น้ำสาธารณะเกิดปัญหาน้ำเน่าและ ส่งกลิ่นเหม็นได้	95.10	4.76	0.71	มากที่สุด	5
5.5 สามารถแก้ไขปัญหา ความ เดือดร้อนให้ประชาชนได้	96.25	4.81	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.17	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านงานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สามารถป้องกันไม่ให้น้ำเอ่อล้นบ้านเรือนประชาชนในช่วงฤดูฝนได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.10 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำ
สาธารณะ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้ บริการ	95.55	4.78	0.74	มากที่สุด	5
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้ บริการ	95.82	4.79	0.73	มากที่สุด	4
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	96.23	4.81	0.71	มากที่สุด	2
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.48	4.82	0.69	มากที่สุด	1
5. งานด้านงานบริการรถยนต์ตู้โคลน ล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ	96.17	4.81	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.05	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

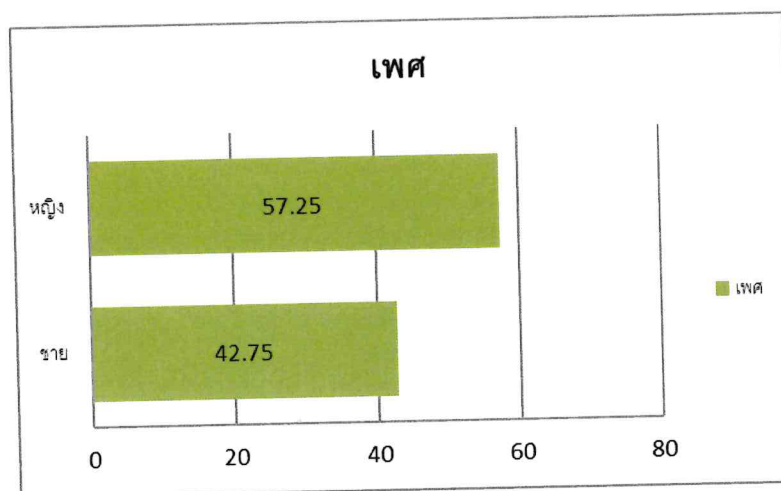
ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	171	42.75
หญิง	229	57.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75



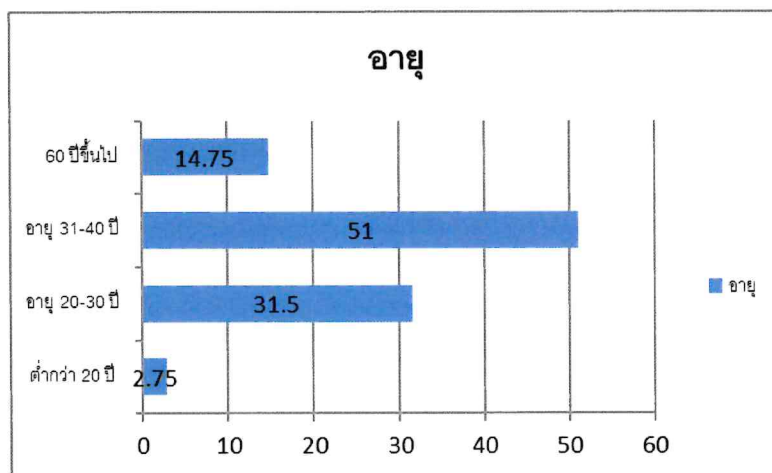
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	11	2.75
อายุ 20-30 ปี	126	31.50
อายุ 31-40 ปี	204	51.00
60 ปีขึ้นไป	59	14.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50



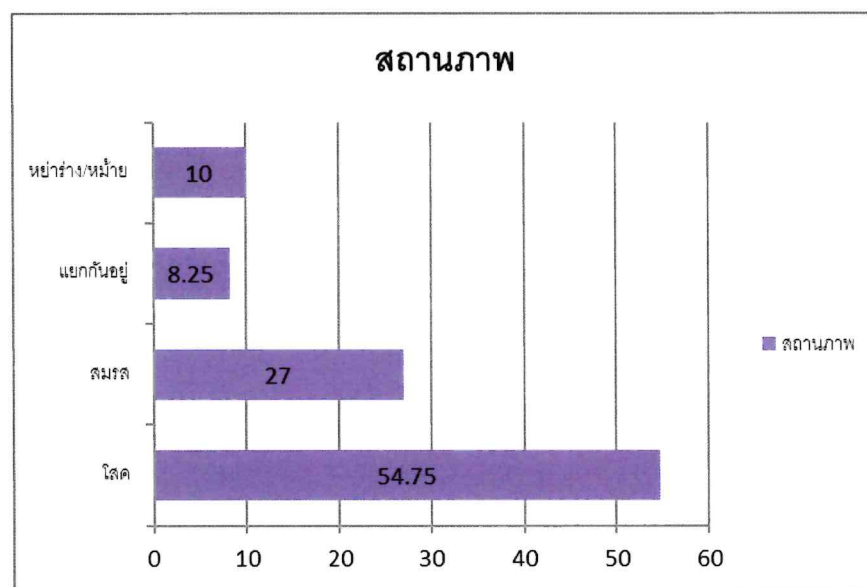
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	219	54.75
สมรส	108	27.00
แยกกันอยู่	33	8.25
หย่าร้าง/หม้าย	40	10.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00



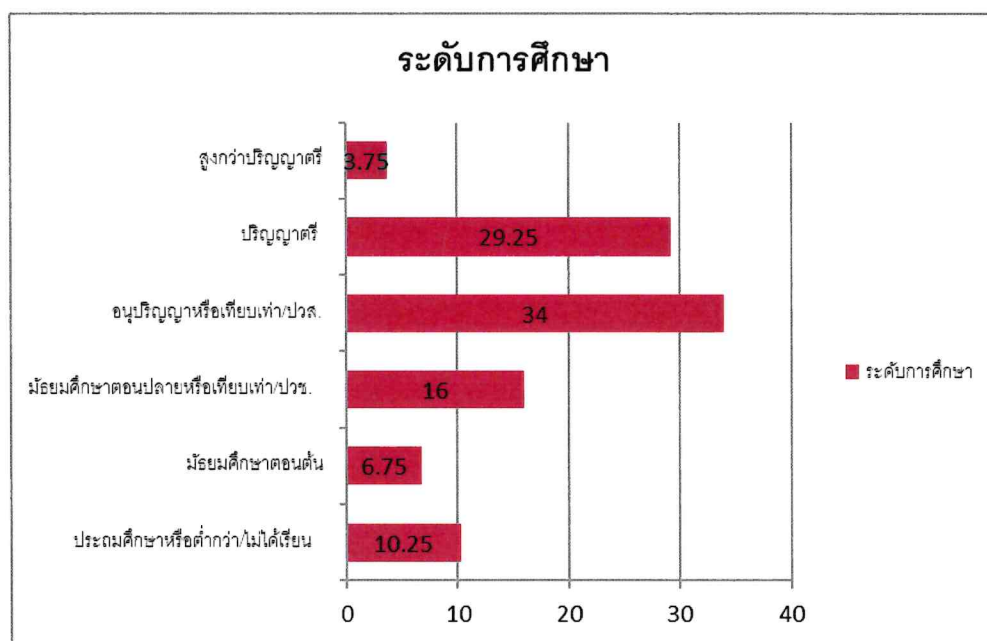
ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

2.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	41	10.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	6.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	64	16.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	136	34.00
ปริญญาตรี	117	29.25
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25



ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมี ความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	95.85	4.79	0.71	มากที่สุด	6
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้ บริการ	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	5

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้าย แสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน	96.35	4.82	0.70	มากที่สุด	4
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอด เวลาทำการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มา รับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์ หน่วยงาน เป็นต้น	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	6
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/ นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.75	มากที่สุด	5
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็น ของผู้มารับบริการ	96.20	4.81	0.72	มากที่สุด	4
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศในการให้บริการ	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	2
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบ ค้นหาข้อมูล	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.33	4.82	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.33 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้จะ เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ก็ริยามารยาดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือ ข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	96.35	4.82	0.70	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมี ความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียม เอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.25	4.81	0.70	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิ ที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.25	4.81	0.70	มากที่สุด	4
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.38	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	6
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.30	4.82	0.70	มากที่สุด	3
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการใช้บริการ	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	7
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	2
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	96.20	4.81	0.72	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
5.ด้านงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่					
5.1 สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ	96.80	4.84	0.69	มากที่สุด	2
5.2 รถสุขาเคลื่อนที่อยู่ในสภาพที่ดี สามารถใช้งานได้ทันที	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
5.3 สามารถไปให้บริการได้ทั้งไกลและใกล้ และใช้ได้ในที่ใหญ่หรือเล็ก	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	3
5.4 รวดรสุขาคเลี่ยนที่ใชไ้ได้อย่างสะตวรสบายและสะอาตเรียบร้อยไม่ส่งกลั่นเหม็น	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	4
5.5 สามารถแก้ไขปัญหาความเดือตร้อนให้ประชาชนได้	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.46	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถรสุขาคเลี่ยนที่ ด้านงานบริการรถรสุขาคเลี่ยนที่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย รวดรสุขาคเลี่ยนที่อยู่ในสภาพที่ดี สามารถใช้งานได้ทันที มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.20 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานงานบริการรถรสุขาคเลี่ยนที่

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	96.33	4.82	0.71	มากที่สุด	4
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96.38	4.82	0.70	มากที่สุด	3
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.18	4.81	0.70	มากที่สุด	5
5. ด้านงานบริการรถรสุขาคเลี่ยนที่	96.46	4.82	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.35	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70)

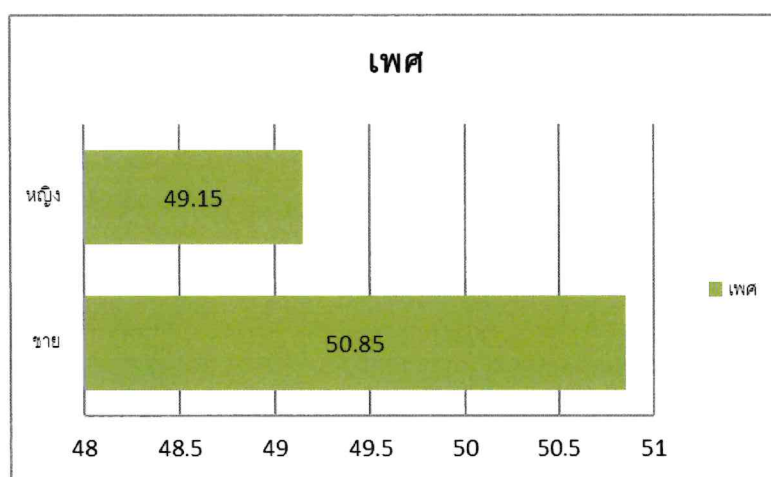
ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	30	50.85
หญิง	29	49.15
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50.85 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 49.15



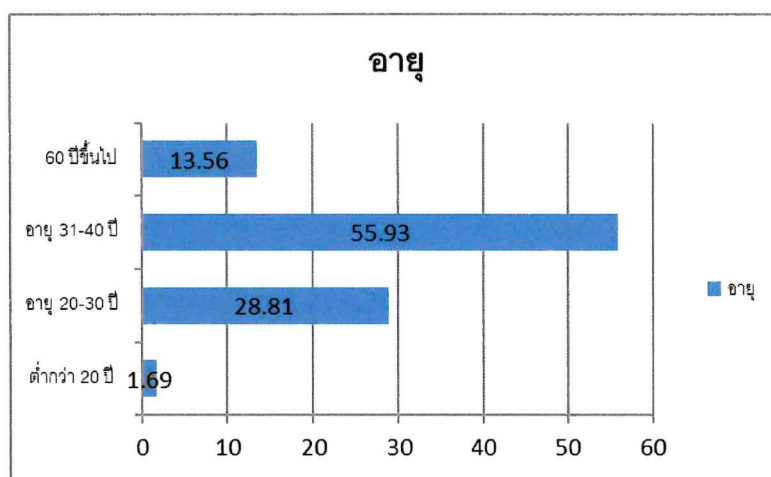
ภาพที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

3.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.69
อายุ 20-30 ปี	17	28.81
อายุ 31-40 ปี	33	55.93
60 ปีขึ้นไป	8	13.56
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.93 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81



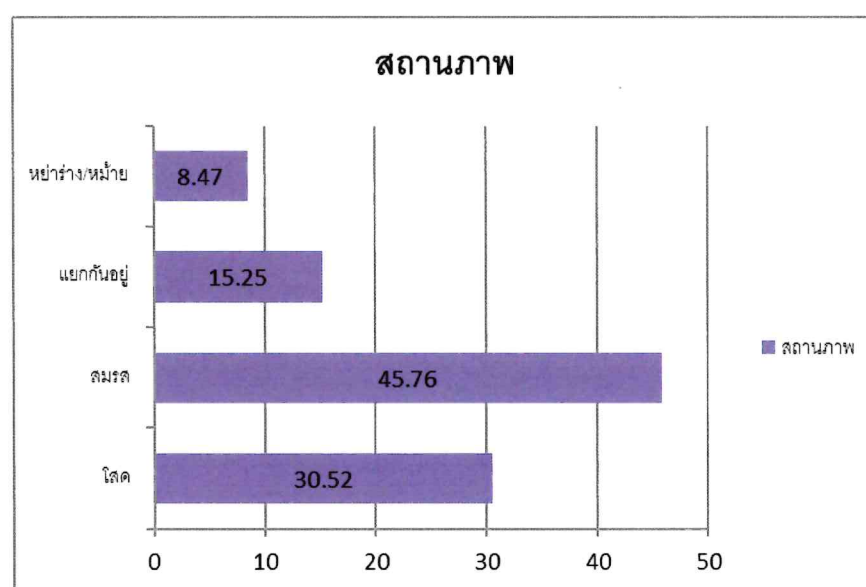
ภาพที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

3.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	18	30.52
สมรส	27	45.76
แยกกันอยู่	9	15.25
หย่าร้าง/หม้าย	5	8.47
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45.76 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.52



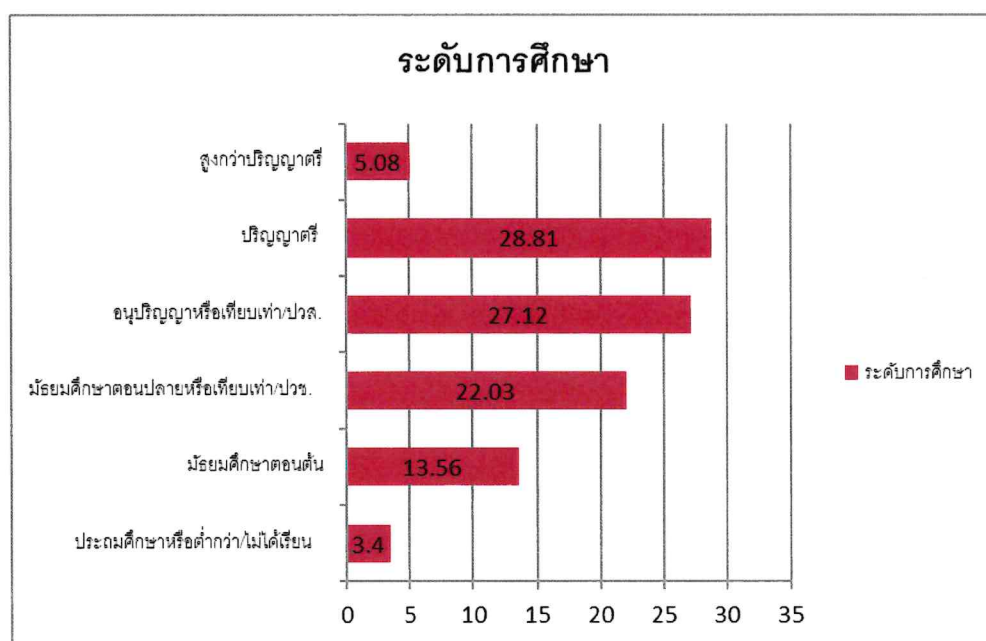
ภาพที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

3.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	2	3.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	13.56
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	13	22.03
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	16	27.12
ปริญญาตรี	17	28.81
สูงกว่าปริญญาตรี	3	5.08
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.12



ภาพที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวง
ให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความชัดเจน	95.94	4.80	0.62	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความ คล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.60	4.83	0.62	มากที่สุด	1
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้ บริการ	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด	6
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน และมี ป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน	95.94	4.80	0.62	มากที่สุด	2
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอด เวลาทำการ	95.94	4.80	0.62	มากที่สุด	2
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มา รับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	95.20	4.76	0.66	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.77	4.79	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน
ตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวง
ให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.94	4.80	0.62	มากที่สุด	2
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์ หน่วยงาน เป็นต้น	95.20	4.76	0.66	มากที่สุด	6
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	95.80	4.79	0.69	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.88	4.84	0.74	มากที่สุด	1
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	95.31	4.77	0.61	มากที่สุด	5
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	95.63	4.78	0.68	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.79	4.79	0.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.79 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล้องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.88 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.27 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวง ให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	95.94	4.80	0.62	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	95.63	4.78	0.68	มากที่สุด	5
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	95.31	4.77	0.61	มากที่สุด	6
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	96.00	4.80	0.67	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิ ที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	96.88	4.84	0.54	มากที่สุด	1
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.60	4.83	0.62	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.06	4.80	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.88 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวง ให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมา รับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของ หน่วยงาน	96.88	4.84	0.54	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.56	4.83	0.61	มากที่สุด	3
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	95.63	4.78	0.63	มากที่สุด	7
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.25	4.81	0.61	มากที่สุด	4
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.25	4.81	0.66	มากที่สุด	4
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96.00	4.80	0.66	มากที่สุด	6
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.60	4.83	0.62	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.31	4.81	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน ตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.63 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.88 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4.29 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอน การใช้บริการ	95.77	4.79	0.63	มากที่สุด	4
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ	95.79	4.79	0.67	มากที่สุด	3
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	96.06	4.80	0.62	มากที่สุด	2
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.31	4.81	0.62	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.98	4.80	0.64	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.31 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.62)

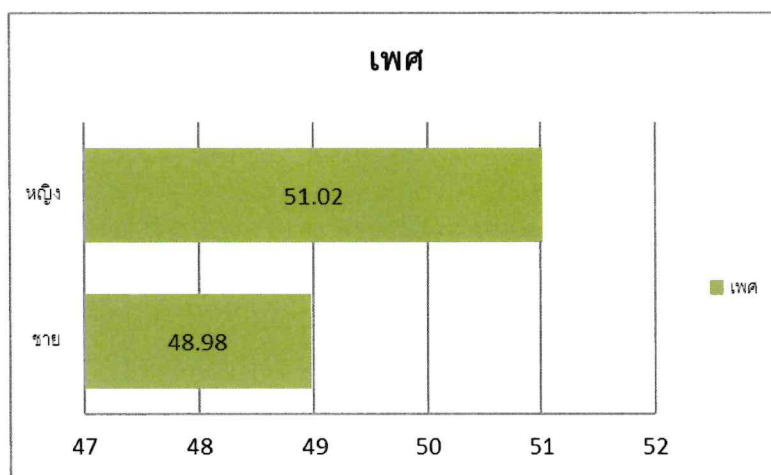
ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	24	48.98
หญิง	25	51.02
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.98



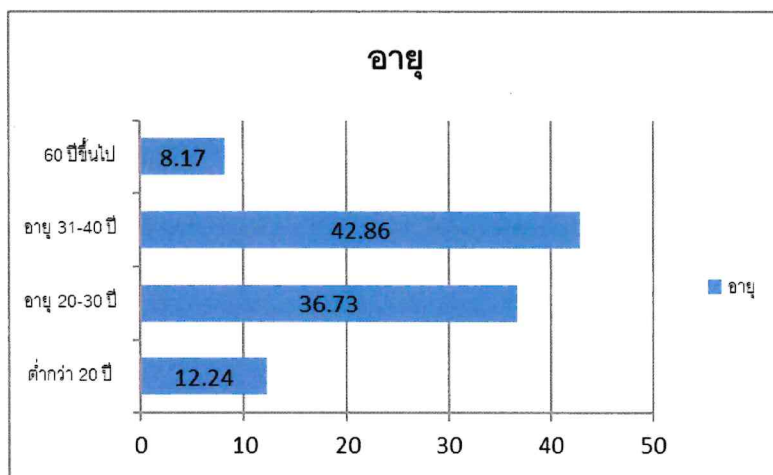
ภาพที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	12.24
อายุ 20-30 ปี	18	36.73
อายุ 31-40 ปี	21	42.86
60 ปีขึ้นไป	4	8.17
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.73



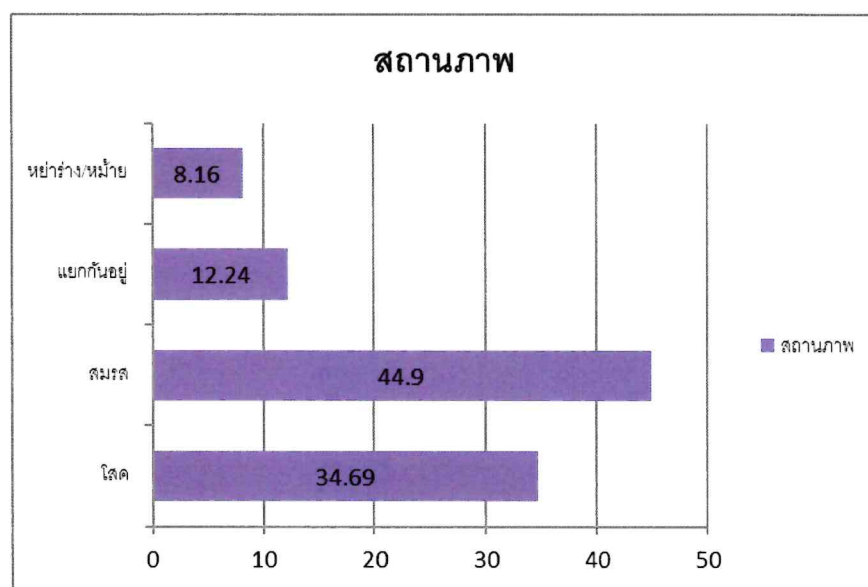
ภาพที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	17	34.69
สมรส	22	44.90
แยกกันอยู่	6	12.24
หย่าร้าง/หม้าย	4	8.16
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69



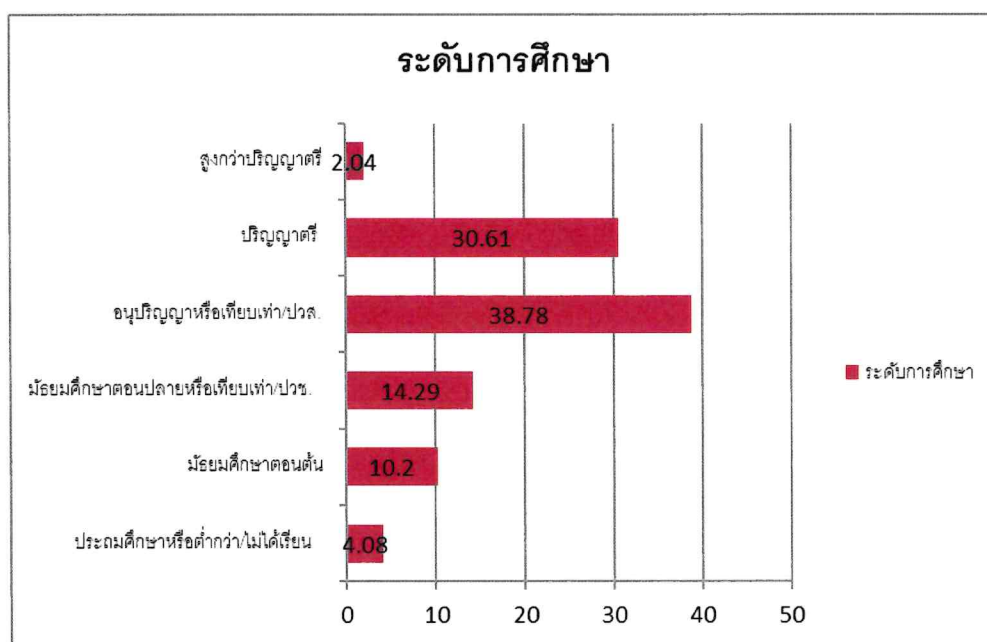
ภาพที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	2	4.08
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	10.20
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	7	14.29
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	19	38.78
ปริญญาตรี	15	30.61
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.04
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61



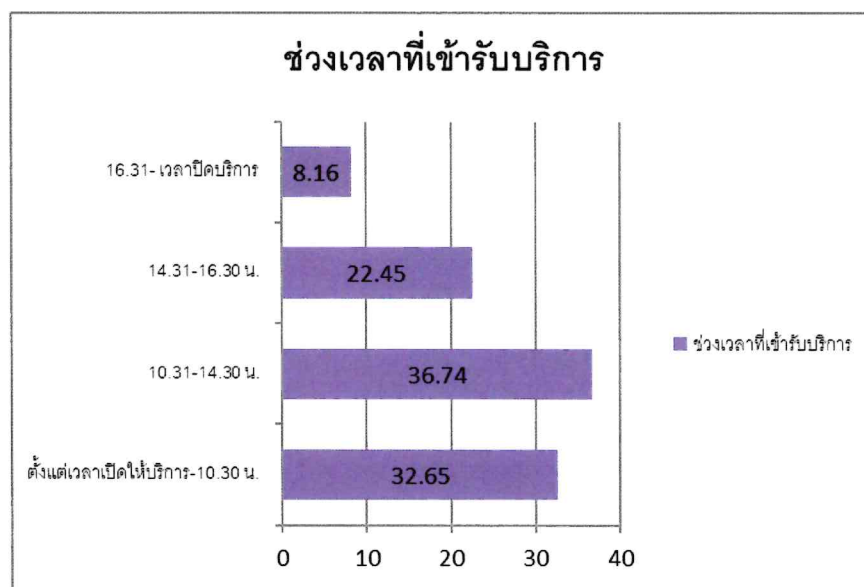
ภาพที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่เวลาเปิดให้บริการ-10.30 น.	16	32.65
10.31-14.30 น.	18	36.74
14.31-16.30 น.	11	22.45
16.31- เวลาปิดบริการ	4	8.16
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ คือ 10.31-14.30 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.74 รองลงมา คือ ตั้งแต่เวลาเปิดให้บริการ-10.30 น. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65



ภาพที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตารางที่ 4.35 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านขั้นตอนการใช้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความชัดเจน	96.80	4.84	0.95	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมี ความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	96.55	4.83	0.53	มากที่สุด	3
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้ บริการ	96.21	4.81	0.63	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้าย แสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน	95.52	4.78	0.46	มากที่สุด	5
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอด เวลาทำการ	95.17	4.76	0.71	มากที่สุด	6
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มา รับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	96.90	4.84	0.67	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.19	4.81	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.19 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4.36 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว	95.86	4.79	0.45	มากที่สุด	6

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น	96.90	4.84	0.41	มากที่สุด	1
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	96.60	4.83	0.46	มากที่สุด	3
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.21	4.81	0.63	มากที่สุด	5
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	96.80	4.84	0.95	มากที่สุด	2
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	96.55	4.83	0.60	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.49	4.82	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 4.37 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้จะ เป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ก็ริยามรยาดี และมีบุคลิกภาพที่ดี	96.90	4.84	0.67	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือ ข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	95.86	4.79	0.52	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ มีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.55	4.83	0.60	มากที่สุด	2
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	95.17	4.76	0.51	มากที่สุด	6
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.52	4.78	0.70	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.21	4.81	0.63	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.04	4.80	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4.38 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	96.21	4.81	0.69	มากที่สุด	3
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	95.17	4.76	0.63	มากที่สุด	7
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มาใช้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	96.90	4.84	0.67	มากที่สุด	1
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.21	4.81	0.48	มากที่สุด	3
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	96.55	4.83	0.65	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็น สัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	95.86	4.79	0.52	มากที่สุด	5
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.52	4.78	0.46	มากที่สุด	6
โดยรวม	96.06	4.80	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความสะดวกและความสะอาดของสถานที่ที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4.39 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง
อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้ บริการ	96.19	4.81	0.66	มากที่สุด	2
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	96.49	4.82	0.58	มากที่สุด	1
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96.04	4.80	0.61	มากที่สุด	4
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.06	4.80	0.59	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.20	4.81	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.58)

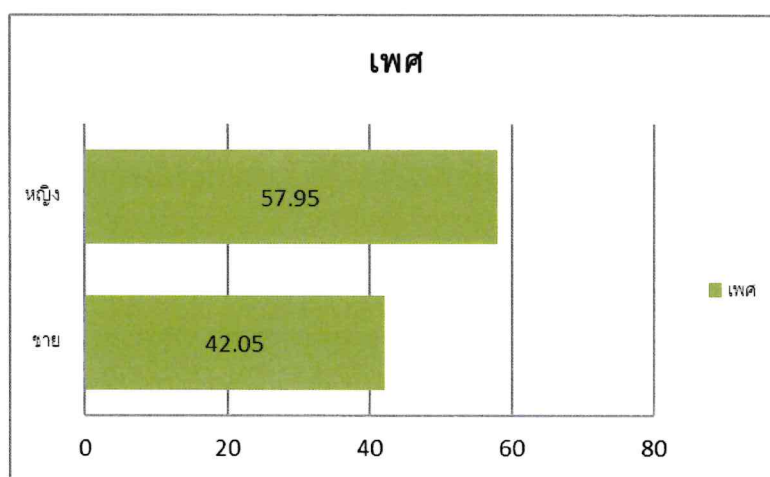
ตอนที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	37	42.05
หญิง	51	57.95
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 57.95 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.05



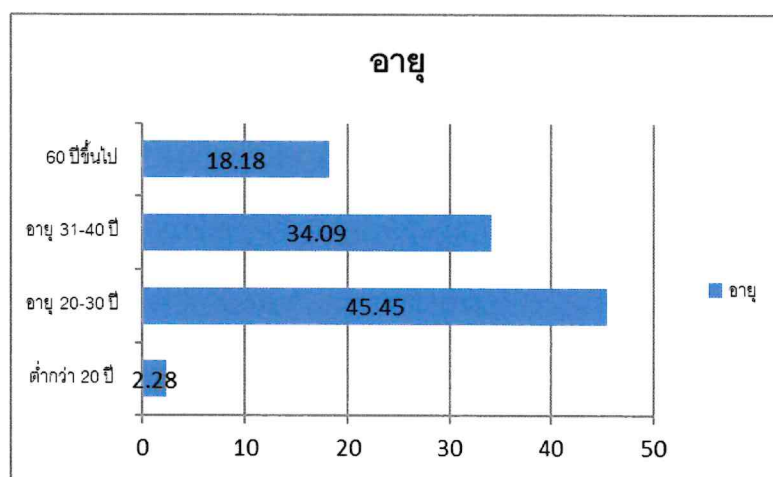
ภาพที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

5.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.28
อายุ 20-30 ปี	40	45.45
อายุ 31-40 ปี	30	34.09
60 ปีขึ้นไป	16	18.18
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09



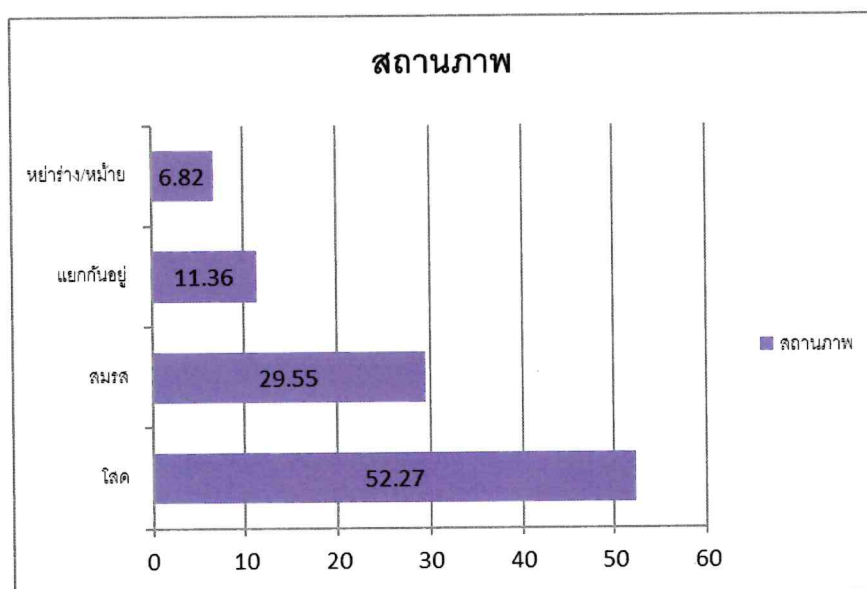
ภาพที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

5.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	46	52.27
สมรส	26	29.55
แยกกันอยู่	10	11.36
หย่าร้าง/หม้าย	6	6.82
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55



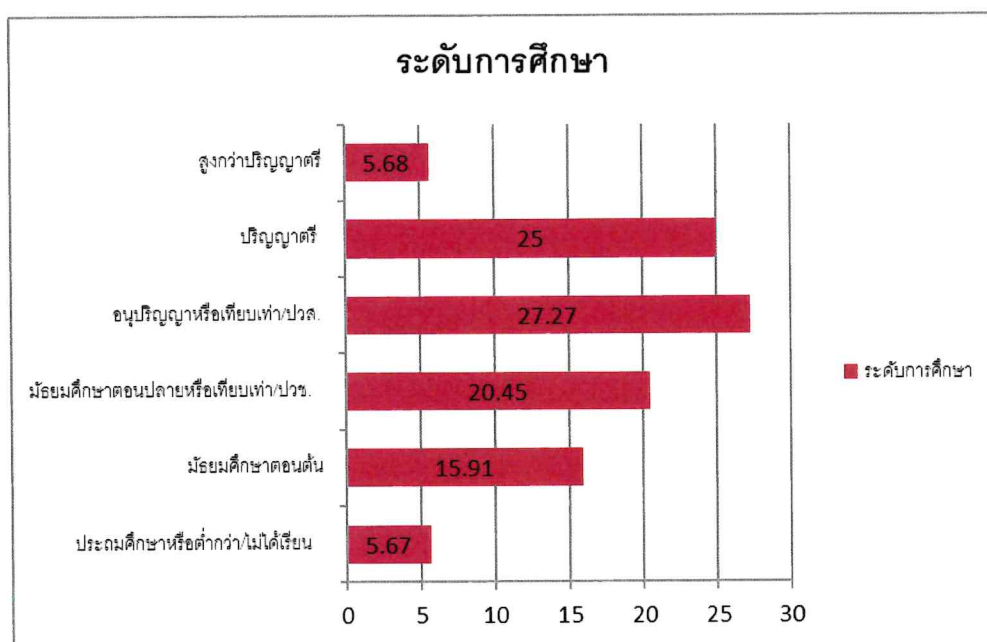
ภาพที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

5.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	5	5.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	15.91
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	18	20.45
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	24	27.27
ปริญญาตรี	22	25.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.68
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00



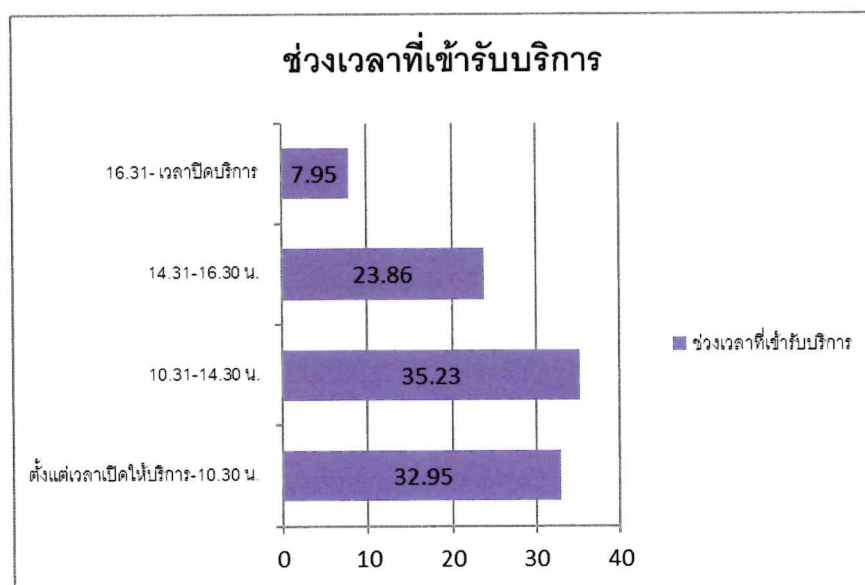
ภาพที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

5.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่เวลาเปิดให้บริการ-10.30 น.	29	32.95
10.31-14.30 น.	31	35.23
14.31-16.30 น.	21	23.86
16.31- เวลาปิดบริการ	7	7.95
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ได้รับบริการ คือ 10.31-14.30 น. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 รองลงมา คือ ตั้งแต่เวลาเปิดให้บริการ-10.30 น. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95



ภาพที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ตารางที่ 4.45 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)
ด้านขั้นตอนการใช้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความชัดเจน	96.14	4.81	0.68	มากที่สุด	2
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมี ความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	95.00	4.75	0.75	มากที่สุด	6
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้ บริการ	95.23	4.76	0.57	มากที่สุด	4
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้าย แสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน	95.91	4.80	0.59	มากที่สุด	3
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอด เวลาทำการ	96.82	4.84	0.54	มากที่สุด	1
1.6 การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มา รับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	95.23	4.76	0.57	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.72	4.79	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.72 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4.46 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.20	4.76	0.46	มากที่สุด	6
2.2 การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์ หน่วยงาน เป็นต้น	95.45	4.77	0.50	มากที่สุด	5
2.3 มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่	96.36	4.82	0.47	มากที่สุด	2
2.4 มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ	96.82	4.84	0.54	มากที่สุด	1
2.5 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	96.14	4.81	0.60	มากที่สุด	4
2.6 มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล	96.36	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.06	4.80	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ขอร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.82 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4.47 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้ เลิกงาน กิริยามารยาทดี และ มีบุคลิกภาพที่ดี	95.45	4.77	0.71	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือ ขอร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	6
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ มีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียม เอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น	96.36	4.82	0.47	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ เป็นอย่างดี	95.91	4.80	0.70	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	95.20	4.76	0.46	มากที่สุด	5
3.6 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	96.14	4.81	0.60	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.68	4.79	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 4.48 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน	96.82	4.84	0.64	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.48 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	96.36	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.3 ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	95.91	4.80	0.70	มากที่สุด	3
4.4 ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ	96.14	4.81	0.60	มากที่สุด	5
4.5 ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ	95.45	4.77	0.71	มากที่สุด	6
4.6 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	7
4.7 มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.91	4.80	0.70	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.94	4.80	0.68	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.94 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4.49 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอน การใช้บริการ	95.72	4.79	0.62	มากที่สุด	3
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ	96.06	4.80	0.54	มากที่สุด	1
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	95.68	4.79	0.61	มากที่สุด	4
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	95.91	4.80	0.70	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.84	4.80	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4.50 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ	96.05	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขา เคลื่อนที่	96.35	4.82	0.70	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ	95.98	4.80	0.64	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.50 (ต่อ)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
งานบริการที่ 4 งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม	96.06	4.80	0.59	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 5 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	95.84	4.80	0.62	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.05	4.80	0.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 5 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.65) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.64) และลำดับที่ 5 คือ งานบริการที่ 5 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม และงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่า ได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.05 ร้อยละ 96.35 ร้อยละ 95.98 ร้อยละ 96.06 และร้อยละ 95.84

$$\text{คำนวณ} = \frac{480.28}{5}$$

$$= 96.05$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 งาน คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 2) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ 3) ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ 4) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม 5) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ คณะผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีอายุ อายุ 20-30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมา คือ สถานภาพโสดจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25

2) งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 108 คน

คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25

3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50.85 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 49.15 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.93 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 มีสถานภาพโสด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45.76 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.52 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.12

4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.98 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.73 มีสถานภาพสมรส จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69 มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61

5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 57.95 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.05 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 มีสถานภาพโสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 52.27 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ คือ 10.31-14.30 น. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 รองลงมา คือ ตั้งแต่เวลาเปิดให้บริการ-10.30 น. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการจำนวน 5 งาน ได้แก่ งานบริการรถยนต์ตุ๊กตาสีดำลำโพงระบายน้ำสาธารณะ งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม และงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) และมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.05 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.79)

1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) และการแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น และมีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.90 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.79)

1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก่ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.71) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72)

1.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.70) และความสะอาดสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

1.5) ด้านงานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะด้านงานบริการรถยนต์ตุ๊กตโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สามารถป้องกันไม่ให้น้ำเอ่อล้นบ้านเรือนประชาชนในช่วงฤดูฝนได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ สามารถแก้ไขปัญหาดินโคลนทับถมในรางระบายน้ำได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วน

ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สามารถป้องกันไม่ให้เกิดโรคน้ำสาหร่ายเกิดปัญหาน้ำเน่าและส่งกลิ่นเหม็นได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.71)

2) งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า

2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69) และขั้นตอนการให้บริการมีระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71)

2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.33 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69) และมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ให้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)

2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.38 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์

สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธำบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) และเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70)

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69) และความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

2.5) ด้านงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ด้านงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยรถสุขาเคลื่อนที่ที่อยู่ในสภาพที่ดี สามารถใช้งานได้ทันที มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.69) และสามารถไปให้บริการได้ทั้งไกลและใกล้ และใช้ได้ในที่ใหญ่หรือเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.31 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า

3.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 95.94 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62) และการจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.64)

3.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.79 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.88 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.94 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62) และมีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว

อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.66)

3.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.88 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.62) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มาใช้บริการ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.61)

3.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.63 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.88 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ มีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.62) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.63)

4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อช่องทาง

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า

4.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.19 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.95) และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.71)

4.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว อินเทอร์เน็ต สื่อ social media ประเภท Facebook Line เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.95) และมีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.45)

4.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.04 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเหมาะสม เต็มใจให้บริการ แม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน กิริยามารยาทดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น โดยมี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.60) และเจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.51)

4.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความสะดวกและความสะดวกสบายของสถานที่มารับบริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.90 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.65) และความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน และความเพียงพอและความเป็นระเบียบของอุปกรณ์/เครื่องมือ/เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งมีคู่มือแนะนำการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.63)

5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า

5.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.68) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีป้ายแสดงส่วนงานต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.75)

5.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีกล่องหรือตู้รับฟังปัญหา ขอร้องเรียนร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ และออกบริการนอกสถานที่ และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ผู้มารับบริการใช้ในการสืบค้นหาข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) และมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.46)

5.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ เช่น การเตรียมเอกสารให้ผู้มารับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.60) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

5.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.94 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการเดินทางมารับบริการ เช่น ทางเข้า-ออกของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.82 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.36 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) และความสะดวกและความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการโดยรวม เช่น ห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีป้ายข้อความหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 95.91 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

อนึ่ง ความพึงพอใจต่องานบริการ ภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.65) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.59) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.64) และลำดับที่ 5 คือ งานบริการที่ 5 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม และงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.05 ร้อยละ 96.35 ร้อยละ 95.98 ร้อยละ 96.06 และร้อยละ 95.84 คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามประเภทงานที่ให้บริการ ดังนี้

1. งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.48 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2565) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.25 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.20 และ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.35 และผลการวิจัยของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 (2564) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 จำแนกเป็นรายประเด็นได้ดังต่อไปนี้ 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องประชุม ศาลา อาคารละหมาด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 44.80 2) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.40 และ 3) ป้ายขอความบอกรับบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ตุ๊กตาคิดเห็นมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 52.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ เนื่องจากการใช้ห้องน้ำต้องรอคิว เพราะจำนวนไม่เพียงพอกับบุคลากรที่มาใช้บริการ และปรับปรุงภูมิทัศน์ ปลูกต้นไม้ดอกไม้เพิ่มเติม เพื่อความร่มรื่น เป็นต้น ตลอดจนผลการวิจัยของ ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี (2564) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 ที่พบว่า 1) งานบริการด้านทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่น่ายกย่อง ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 3) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.50 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และ 5) งานบริการด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการวางแผนภายในหน่วยงานที่ดี นำมาซึ่งความพึงพอใจทั้งในส่วนของพนักงานและผู้มารับบริการ กล่าวคือ หากหน่วยงานมีการวางแผนสถานประกอบการ โดยมุ่งเน้นที่จะทำให้การดำเนินงานเกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดการสูญเสีย ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน (ชลธิชา สุพรรณาลัย, 2564) ดังต่อไปนี้ 1) เกิดความสมดุลในกระบวนการผลิต เนื่องจากช่วยจัดสรรปริมาณงานในหน่วยผลิตให้เกิดความสมดุลระหว่างคนกับเครื่องจักรงานจึงเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและราบรื่น 2) ลดการลงทุนในเครื่องจักร เนื่องจากช่วยทำให้การกำหนดเครื่องจักรเป็นไปอย่างเหมาะสม จึงทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านการลงทุนได้ 3) ลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับคนงาน เนื่องจากการวางแผนเครื่องจักรที่ถูกต้องตามหลักความปลอดภัย สามารถป้องกัน

อุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้ 4) เกิดการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากจัดวางผังและการจัดคนเข้าทำงานอย่างเหมาะสม จะทำให้การบริหารพื้นที่ภายในมีประสิทธิภาพ 5) ลดสิ่งรบกวนที่เกิดจากเครื่องจักร เช่น เสียง ฝุ่น ควัน หรือเศษวัสดุต่าง ๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ แต่เมื่อมีการวางผังที่ดีจะช่วยขจัดอันตรายจากสิ่งรบกวนนี้ได้ 6) สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เนื่องจาก การวางผังที่ดี ส่งผลให้อากาศมีการถ่ายเท แสงสว่างพอเพียง ซึ่งช่วยให้บรรยากาศในการทำงานและสุขภาพจิตของพนักงานดีขึ้น 7) การใช้แรงงานมีประสิทธิภาพ เนื่องจากช่วยจัดการสูญเสียเวลาที่เปล่าประโยชน์ไป อาทิ การเดินไปเดินมาขณะทำงาน เพราะเมื่อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม การหยิบใช้จึงเป็นไปอย่างสะดวก และรวดเร็วขึ้น 8) ลดค่าใช้จ่ายในการขนย้ายวัสดุ เนื่องจากช่วยลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต เพราะวัตถุดิบได้ถูกวางอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการไหลเข้าสู่ระบบการผลิตแล้ว 9) มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการวางผังที่ดีต้องสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมในอนาคตได้ตามความเหมาะสม ภายใต้การใช้ต้นทุนน้อยที่สุด และ 10) อื่น ๆ อาทิ ลดความสูญเสียอันเปล่าประโยชน์ ผู้บริหารสามารถควบคุมดูแลได้สะดวกมากขึ้น หรือเกิดการประหยัดพลังงานภายในองค์กร เป็นต้น

2. งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช (2565) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่พบว่า จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2565 คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 แยกเป็นรายด้าน คือ ขั้นตอนการขอใช้บริการรถสุขามีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีช่องทางการติดต่อขอใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 แยกเป็นรายด้าน คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยกิจกรรมร่ายกายสุขภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค ให้บริการอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับ

ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 แยกเป็นรายด้าน คือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.40 สภาพแวดล้อมภายในห้องสุขามีความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และจำนวนห้องสุขามีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ และผลการวิจัยของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (2563) เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อประเมินรายด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ประกอบด้วย มีขั้นตอนการใช้บริการรถสุขามีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) สถานที่ตั้งให้บริการรถสุขามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.57$) และความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 4.58$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 ประกอบด้วย การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) และมีการให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ประกอบด้วย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ทัชชु สบู่ล้างมือ ถังขยะ ฯลฯ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) จำนวนห้องสุขามีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) สภาพแวดล้อมภายในห้องสุขามีความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) และความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$)

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการเพิ่มของประชากร การขยายตัวของเมือง และการพัฒนาประเทศ ที่มุ่งเน้นความเติบโตทางเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมา นอกจากจะทำให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลายจนเสื่อมโทรมลงอย่างรวดเร็วแล้ว ยังทิ้งภาระในการแก้ปัญหา อันเนื่องมาจากการเสียสมดุลของระบบโดยรวมของสิ่งต่าง ๆ ปัจจุบันจึงได้มีแนวคิดที่นำเอาเรื่องของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาผสมผสานเข้ากับการพัฒนาประเทศทุกมิติ ภายใต้รูปแบบการพัฒนาที่เรียกว่า “การพัฒนาอย่างยั่งยืน” (Sustainable Development) ที่เน้นในเรื่องการใช้

ทรัพยากรทุกอย่างที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์อย่างยาวนาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนยุคปัจจุบัน โดยไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อคนรุ่นอนาคต การจัดการสุขภาพชุมชนอย่างยั่งยืน (Sustainable Community Health Management) จึงเป็นเรื่องของการจัดการทั้งหมดที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของบุคคลในชุมชน และถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญของสังคม ไม่เพียงแต่จำกัดอยู่ในส่วนของการทำนุบำรุงสุขภาพ การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาลเท่านั้น แต่การจัดการสุขภาพชุมชนอย่างยั่งยืน เป็นการพัฒนาที่มุ่งให้เกิดการพึ่งตนเองด้านสุขภาพของชุมชน ที่มีการดำเนินการควบคู่ไปกับการปรับปรุงวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชนให้เอื้อต่อการมีสุขภาพดี มีความเข้มแข็ง สามารถดูแลสุขภาพของตนเองตามวิธีการที่กำหนดขึ้นเองของชุมชน ดำเนินการเองได้โดยชุมชน และประเมินผลโดยชุมชน ในขณะที่บุคคล องค์กร หรือนักพัฒนาจากภายนอก มีหน้าที่เพียงให้การส่งเสริมและสนับสนุนกลไกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงานหรือพัฒนาสุขภาพให้มีความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติการและการประสานงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม และยั่งยืน

ในการจัดการสุขภาพชุมชนไม่สามารถที่จะยึดแนวคิด หรือทฤษฎีใดเพียงอย่างเดียว มาใช้ให้ประสบผลสำเร็จได้ ชุมชนยังมีลักษณะแตกต่างกันเพียงใด วิธีการหรือกระบวนการการพัฒนาที่นำมาใช้ก็จะมีผลแตกต่างกัน ไม่สามารถที่จะลอกเลียนรูปแบบการจัดการที่ประสบผลสำเร็จในชุมชนใดชุมชนหนึ่ง ไปใช้กับอีกชุมชนหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จ โดยไม่มีการปรับรูปแบบและวิธีการให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนใหม่ และการที่จะบอกว่ารูปแบบการจัดการแบบใดมีความเหมาะสมกับการพัฒนาชุมชนมากที่สุด ผู้ที่จะให้คำตอบของคำถามนี้ได้ดีที่สุด ก็คือ ชุมชน ซึ่งเป็นทั้งเป้าหมายและวิถีแห่งการจัดการ หัวใจสำคัญของการจัดการอย่างยั่งยืนอยู่ที่ความเหมาะสมลงตัวของวิธีการจัดการกับบริบทของพื้นที่ การดำเนินงานต้องดำเนินการไปด้วยกันในทุกส่วน ไม่สามารถที่จะแยกส่วนได้ดังที่เคยปรากฏให้เห็นเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในอดีตแล้วว่า การพัฒนาที่แยกส่วน นอกจากไม่ได้ทำให้เกิดผลการพัฒนาที่ยั่งยืนแล้ว ยังได้สร้างปัญหาทับซ้อนขึ้นมาในสังคม นานับประการ เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจที่มุ่งเพิ่มตัวเลข GDP ให้สูง และยึดตัวเลขนี้เป็นตัววัดระดับของการพัฒนา ละเลยการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ควบคู่กันไปด้วย เช่น สังคม การศึกษา สิ่งแวดล้อม คุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งเรื่องสุขภาพอนามัย ได้สร้างปัญหาและความเหลื่อมล้ำขึ้นในสังคมไทยหลายประการ เช่น การเคลื่อนย้ายแรงงานจากชนบทเข้าสู่เมือง ปัญหายาเสพติด อาชญากรรม ความรุนแรงและความแตกแยกทางสังคม ปัญหาการศึกษาที่มุ่งพัฒนาสติปัญญาที่เป็นเปลือกนอก แต่ละเลยในเรื่องจิตใจและศีลธรรม การแก้ปัญหาข้างต้นให้บังเกิดผล จึงไม่สามารถที่จะแยกส่วนกันทำให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ ไปได้ แต่เป็นเรื่องที่จะต้องลงมือปฏิบัติไปพร้อม ๆ กันไปทั้งระบบของสังคม ทำนองเดียวกันกับการพัฒนาสุขภาพชุมชน ไม่สามารถที่จะดำเนินการพัฒนาในเรื่องสุขภาพแต่เพียงด้านเดียว โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ของสังคม/ชุมชนได้เพียงส่วนเดียว ในขณะที่ส่วนอื่น ๆ ของสังคม/ชุมชนกำลังถูกปัญหาและ

สถานการณ์ความท้าทาย รุกคืบเข้าหาอยู่ทุกชั่วขณะ ทุกเรื่องของการแก้ปัญหาและพัฒนาสุขภาพ ในอนาคตจึงต้องเน้นที่ความเป็นระบบ ที่ประกอบด้วยความเชื่อมโยงกันขององค์ประกอบต่าง ๆ อย่างสมดุลและเป็นองค์รวม เพื่อไปสู่ความยั่งยืนของการพัฒนาในที่สุด (วัฒนา แปนน้อย. ออนไลน์. 2565)

3. งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.31 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.62) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2565) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากจุดให้บริการ และติดต่อกับหน่วยงานบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ E-mail ฯลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.25 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.20 และ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.35 และผลการวิจัยของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 (2564) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 จำแนกเป็นรายประเด็นได้ดังต่อไปนี้ 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ หอพัก ห้องประชุม ศาลา อาคารละหมาด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 44.80 2) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.40 และ 3) ป้ายขอความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ตุลแสดงความคิดเห็นมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 52.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ เนื่องจากการใช้ห้องน้ำต้องรอคิว เพราะจำนวนไม่เพียงพอกับบุคลากรที่มารับบริการ และปรับปรุงภูมิทัศน์ ปลูกต้นไม้ ดอกไม้เพิ่มเติม เพื่อความร่มรื่น เป็นต้น ตลอดจนผลการวิจัยของ ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี (2564) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564 ที่พบว่า 1) งานบริการด้านทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และ

ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 3) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.50 4) งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และ 5) งานบริการด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา คือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากหากหน่วยงานมีการประยุกต์ใช้เทคนิค 5 ส กับการวางแผนสถานประกอบการ ย่อมช่วยในการจัดระเบียบในสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดสภาวะการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กรและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพราะเทคนิค 5 ส มุ่งเน้นการปรับปรุงพื้นที่การทำงานเพื่อค้นหาปัญหาและสาเหตุความบกพร่อง และเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

ประกอบไปด้วย การสะสม สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถประยุกต์เพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน (ชลธิชา สุพรรณาลัย, 2564) ได้ดังต่อไปนี้ 1) ส: สะสาง ประกอบด้วย การจำแนกสิ่งของในพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน คือ 1.1) ของจำเป็นในการทำงาน คือ สิ่งของ เอกสาร อุปกรณ์เครื่องมือ ซึ่งมีส่วนต่อผลสำเร็จของงานที่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ และจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่เป็นประจำ จึงควรจัดเก็บจัดวางของเหล่านี้ในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน หรือพื้นที่ที่ง่ายต่อการหยิบใช้ 1.2) ของไม่จำเป็นในการทำงาน คือ สิ่งของที่ไม่มีความจำเป็นในการทำงานและสามารถสะสมได้ทันที เช่น เศษกระดาษ แบ่งออกเป็นของไม่จำเป็นในการทำงาน แต่อาจใช้ได้ภายหลัง ดังนั้น ควรหาพื้นที่จัดเก็บเพื่อจะได้เก็บไว้ในอนาคต และของไม่จำเป็นในการทำงาน ถ้าเป็นสิ่งของไม่มีค่า ก็ควรสะสมทิ้ง แต่ถ้าสิ่งของนั้นยังพอมีค่าอยู่ สามารถนำไปบริจาคหรือขายทอดตลาดได้ เช่น คอมพิวเตอร์ และ 1.3) ของที่ต้องรอการตัดสินใจ อาจเป็นสิ่งของที่ไม่จำเป็นต้องใช้อีกต่อไป หรือเครื่องมือที่เสียแล้ว แต่มีมูลค่าสูง และรอให้ผู้บริหารตัดสินใจสะสม หรือทำลาย เป็นต้น ควรจัดที่เก็บไว้ชั่วคราวเพื่อที่จะได้สะสมหลังผู้บริหารตัดสินใจแล้ว 2) ส: สะดวก ประกอบด้วย หลักการสำคัญ 3 ประการ คือ 2.1) ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดทำป้ายชี้บ่ง การทำเส้นแถมเอกสาร การใช้สัญลักษณ์สี การจัดสิ่งของเป็นระบบหมวดหมู่ตามความเหมาะสมในการใช้งานสิ่งของนั้นเพื่อให้สะดวกในการค้นหาและนำไปใช้งาน 2.2) คุณภาพ หมายถึง การจัดเก็บสิ่งของโดยคำนึงถึงหลักคุณภาพของสิ่งของนั้น ตามหลักการ FIFO (First In First Out) คือ สิ่งของใดซื้อมาก่อน ต้องจัดเก็บเขาไปในคลังสินค้าก่อน เพื่อให้เกิดการหมุนเวียน และ 2.3) ความปลอดภัย หมายถึง การจัดเก็บสิ่งของโดยคำนึงถึงมาตรฐานการจัดวาง ความปลอดภัยในการจัดเก็บ รวมถึงความปลอดภัยของผู้จัดเก็บสิ่งของเหล่านั้นด้วย 3) ส: สะอาด ประกอบด้วย หลักการสำคัญ 3 ประการ คือ 3.1) การทำความสะอาดประจำวัน โดยทำให้การทำความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ประจำวัน เช่น การปัด กวาด เช็ด ถู รวมถึงการทำความสะอาดใหญ่ประจำปีเพื่อสร้างความรู้สึกการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของให้แก่พนักงาน 3.2) การทำความสะอาดแบบตรวจสอบ หมายถึง การทำความสะอาดประจำวัน โดยใช้ประสาทสัมผัส เพื่อสังเกตสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นจากวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อจะได้ทำการซ่อม แก้ไขทันที และ 3.3) การทำความสะอาดแบบบำรุงรักษา โดยระหว่างการทำความสะอาดแบบตรวจสอบ ถ้าพนักงานคนใดคนพบสิ่งผิดปกติเล็ก ๆ น้อย ๆ สามารถปรับปรุงหรือปรับแต่งแก้ไขได้ นับเป็นส่วนหนึ่งของการทำความสะอาดแบบตรวจสอบ แต่ถ้าพนักงานไม่สามารถแก้ไขได้เองก็ต้องมีระบบที่ดีในการติดต่อฝ่ายซ่อมบำรุงให้มาดำเนินการอย่างรวดเร็วเพื่อให้งานไม่หยุดชะงัก 4) ส: สุขลักษณะ หมายถึง การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการสถานประกอบการให้ดีขึ้น ซึ่งเกิดจากการที่ได้ทำ 3 ส แรก อย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น และคุณภาพของงานที่ดีขึ้น ตามลำดับ โดยมีปัจจัยบ่งชี้ คือ 4.1) ไม่มีการวางของล้ำเส้นทางเดิน 4.2) มีการวางอุปกรณ์ถูกต้องตามตำแหน่งที่กำหนด 4.3) ไม่มี

การสะสมสิ่งของที่ไม่จำเป็นในการทำงาน 4.4) ปฏิบัติตามมาตรฐาน 5 ส อย่างสม่ำเสมอ 4.5) ไม่มีฝุ่นผงกระจายอยู่ตลอดเวลา หรือถ้ามีก็มีความพยายามหาวิธีป้องกัน 4.6) สภาพแวดล้อม แสง สี อากาศ เหมาะต่อสภาพการทำงาน และ 4.7) ไม่มีเศษกระดาษ ก้นบุหรี่ทิ้งอยู่ตามพื้น กระดาษต้นไม้ หรือของมอมต่าง ๆ อนึ่ง ประเด็นสำคัญที่จะช่วยทำให้เกิดการรักษามาตรฐาน คือ ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างและคอยดู กำกับดูแลอยู่เสมอ และ 5) ส: สร้างนิสัย ส ตัวนี้ เป็นสิ่งที่ทุก ๆ องค์การต้องการไปให้ถึงซึ่งต้องอาศัยความพยายามอย่างต่อเนื่อง หากองค์การใดสามารถทำให้พนักงานอยู่ในขั้นสร้างนิสัย โดยสามารถกระทำตัวเองโดยอัตโนมัติหรือโดยธรรมชาติ ถือว่าองค์การนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม 5 ส อย่างสมบูรณ์แบบ

ดังนั้น เมื่อองค์การมีการจัดวางผังภายใน และจัดระเบียบตามหลักการของ 5 ส แล้ว องค์การย่อมได้รับประโยชน์นานัปประการ กล่าวคือ **ส: สะสาง** ช่วยให้องค์การสามารถจัดสรรพื้นที่ในสถานประกอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ลดการใช้วัสดุและอุปกรณ์ที่ไม่จำเป็น ตลอดจนทำให้ความผิดพลาดในการทำงานลดลงได้ **ส: สะดวก** ช่วยให้พนักงานลดเวลาในการค้นหา ทำให้พบสิ่งของได้รวดเร็วขึ้น จึงสามารถนำเวลาไปทำงานอื่นได้ ตลอดจนช่วยลดการสูญหายของสิ่งของและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ และมีความปลอดภัยในการทำงานมากยิ่งขึ้น **ส: สะอาด** ช่วยให้องค์การมีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด มีความปลอดภัยในการใช้เครื่องจักร อุปกรณ์ มีประสิทธิภาพ แม่นยำ และเที่ยงตรง ประกอบกับลูกค้ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้วย **ส: สุขลักษณะ** ช่วยให้พนักงานมีความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ภายใต้การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปราศจากมลพิษ และ **ส: สร้างนิสัย** ช่วยให้องค์การมีการยกระดับมาตรฐานที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ และให้ความร่วมมือกับองค์การมากขึ้น

4. ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.58) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2563) เรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.60 โดยสามารถจำแนกตามประเภทงานบริการ และจำแนกด้านการบริการ คือ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทงานบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ การให้บริการอำนวยความสะดวก

ในการติดต่อบริการ เท่ากับร้อยละ 96.20 การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เท่ากับร้อยละ 95.80 การให้บริการน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับผู้ประสบสาธารณภัย เท่ากับร้อยละ 95.40 และการให้บริการน้ำดื่มเพื่อประชาชน เท่ากับร้อยละ 95.00 และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกด้านการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.00 อนึ่ง เมื่อจำแนกตามรายละเอียดประเภทงานบริการ พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการน้ำดื่มเพื่อประชาชนของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.00 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.80 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับผู้ประสบสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.60 และ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 96.20 ช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.20 นอกจากนี้ คณะคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ แต่ละประเภทงานบริการ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการบริการทั้ง 4 ด้าน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา เนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ในต้นปี พ.ศ. 2563 และการสร้างอาคารเอนกประสงค์หลังใหม่ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญในหลากหลายช่องทางมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของการบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญในแต่ละด้านการบริการที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของนโยบายเทศบาลตำบล และผลการวิจัยของ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น (2563) เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศีร์ษะภู่ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ที่พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.68, S.D. = .611) ร้อยละความพึงพอใจ 93.6 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.78, S.D.= .712) รองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก

รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.= .669) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.59, S.D.=.738) ตามลำดับ 2) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.81, S.D.=.544) ร้อยละความพึงพอใจ 96.2 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.85, S.D.=.736) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.80, S.D.=.699) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.78, S.D.= .736) ตามลำดับ 3) กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.259) ร้อยละความพึงพอใจ 97.4 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย =4.96, S.D.=.646) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.514) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.79, S.D.= .726) ตามลำดับ 4) กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.77, S.D.=.557) ร้อยละความพึงพอใจ 95.4 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.479) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.81, S.D.=.675) และ ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.67, S.D.=.675) ตามลำดับ อนึ่ง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ ทำให้ได้มีเวลา ได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึงช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้ หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากช่องทางการให้บริการ ถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการตอบสนองลูกค้า ที่ต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับหลักการตลาด 4Cs โดยมุ่งเน้นที่การมองลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งประกอบด้วย 1) Consumer แทนที่จะผลิตสินค้าขึ้นมาก่อนแล้วค่อยหาลูกค้า ต้องมองกลับกันว่าลูกค้าอยากได้อะไร (Consumer wants and needs) แล้วสร้างสินค้านั้นขึ้นมา แม้สินค้ามีคุณภาพดี

แต่ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ก็ยากที่ผลตอบรับจะดี ดังนั้น สินค้าและบริการจึงควรเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการจริง ๆ หรือแม้กระทั่งแก้ปัญหาเล็ก ๆ ในใจลูกค้าได้ 2) Cost หมายถึง มุมมองของลูกค้าที่มีต่อราคาสินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้หมายถึง แค่ราคาของตัวสินค้า (Price) แต่รวมถึงค่าใช้จ่ายแฝงที่ลูกค้าต้องเสียไปเพื่อให้ได้สินค้าชิ้นนั้นมา ไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทาง ค่าที่จอดรถ รวมถึงค่าเสียเวลาในการซื้อสินค้า นอกจากนี้ ความคุ้มค่าเมื่อเทียบระหว่างราคาสินค้าและคุณภาพที่ได้รับ ในมุมมองของลูกค้าก็สำคัญเช่นกัน การตั้งราคาจึงต้องสมเหตุสมผลกับคุณภาพตัวสินค้าและสอดคล้องกับ Position สินค้า เช่น สินค้าพรีเมียมไม่ควรตั้งราคาต่ำจนเกินไป 3) Convenience ในยุคที่ผู้บริโภคมีตัวเลือกมากมาย ความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือการเข้าถึงบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ ต้องคิดว่าจะทำอย่างไรให้ลูกค้าซื้อของง่ายที่สุด ซึ่งไม่ใช่แค่การเพิ่มช่องทางการขายจากหน้าร้านไปสู่ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือโซเชียลมีเดียเท่านั้น แต่รวมถึงการเพิ่มบริการจัดส่งด่วนภายในวันเดียวเพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าอย่างรวดเร็ว และเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน เช่น จ่ายเงินได้ผ่านบริการอีเพย์เมนต์ หรือจ่ายเงินปลายทางได้ เป็นต้น และ 4) Communication ผู้บริโภคยุคใหม่เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่าในอดีต และมักหาข้อมูลออนไลน์ ดูรีวิวตามโซเชียลมีเดียก่อนตัดสินใจซื้อสินค้า ดังนั้น การทำโปรโมชั่นหรือโฆษณาแบบเดิม ๆ จึงไม่ได้ผลอีกต่อไป ทำให้ตัวธุรกิจต้องเข้าไปสื่อสารกับลูกค้าในหลาย ๆ ช่องทาง ทั้งผ่านการสื่อสารโดยตรงจากการพูดคุยเพื่อให้ข้อมูลให้ความช่วยเหลือลูกค้า หรือสื่อสารทางอ้อมผ่านการทำ Content ไม่เพียงลูกค้าจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น แต่ยังทำให้ธุรกิจเองได้เข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การสร้าง Brand Loyalty ในเวลาต่อไป ซึ่งตัวอย่างบางส่วนของบริการลูกค้าระดับยอดเยี่ยม ได้แก่ 1) แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว 73% ของลูกค้า กล่าวว่า การแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วเป็นปัจจัยหลักของการบริการลูกค้าที่ดี 2) พร้อมช่วยเหลือและบริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน 47% ของลูกค้าเชื่อว่า การช่วยเหลือและบริการตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน เป็นกุญแจสำคัญของการบริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม ฐานความรู้หรือแชทบอท เป็นสองวิธีอันยอดเยี่ยมในการบริการลูกค้า 3) การดูแลลูกค้าในช่องทางที่พวกเขาต้องการ ลูกค้าต้องการติดต่อกับคุณบนช่องทางเดียวกันกับที่ใช้พูดคุยกับเพื่อนและครอบครัว ดังนั้น การที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าผ่านช่องทางการช่วยเหลือและบริการที่พวกเขาต้องการ เป็นหนึ่งในวิธีที่เหมาะสมเพื่อสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ยอดเยี่ยม 4) มอบความช่วยเหลือในเชิงรุก การบริการลูกค้าอันยอดเยี่ยม หมายถึง การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า 5) ปรับเปลี่ยนปฏิสัมพันธ์ให้มีความเฉพาะตัว 75% ของลูกค้านั้น ต้องการประสบการณ์ที่มีความเฉพาะตัว และ 6) ช่วยให้ลูกค้าได้ช่วยเหลือตัวเอง 69% ของลูกค้านั้น ต้องการแก้ปัญหาด้วยตัวเองอย่างเต็มที่ และ 63% นั้น เริ่มต้นด้วยการค้นหาในเว็บไซต์ของบริษัท (Zendesk. Online. 2565)

5. ภาชีบำรุง อบจ. (ภาชีน้ำมัน) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาชีน้ำมัน) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ที่พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านทะเบียนโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.74, 4.74 และ 4.84 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษีโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.76, 4.78 และ 4.81 3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70, 4.80, 4.75 และ 4.81 4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75, 4.78, 4.71 และ 4.83 โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านทะเบียน, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.78, 4.77 และ 4.77 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 95.30 คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์การประเมินได้ 10 คะแนน และมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2563) เรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

เท่ากับร้อยละ 95.60 โดยสามารถจำแนกตามประเภทงานบริการ และจำแนกด้านการบริการ คือ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทงานบริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ การให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ เท่ากับร้อยละ 96.20 การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เท่ากับร้อยละ 95.80 การให้บริการน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับผู้ประสบสาธารณภัย เท่ากับร้อยละ 95.40 และการให้บริการน้ำดื่มเพื่อประชาชน เท่ากับร้อยละ 95.00 และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกด้านการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 95.00 อนึ่ง เมื่อจำแนกตามรายละเอียดประเภทงานบริการ พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการน้ำดื่มเพื่อประชาชนของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.00 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.00 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.80 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับผู้ประสบสาธารณภัยของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 95.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 95.60 และ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 96.20 ช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.20 นอกจากนี้ คณะแนคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ แต่ละประเภทงานบริการ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการบริการทั้ง 4 ด้าน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา เนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ในต้นปี พ.ศ. 2563 และการสร้างอาคารเอนกประสงค์หลังใหม่ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญในหลากหลายช่องทางมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของการบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญในแต่ละด้านการบริการที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของนโยบายเทศบาลตำบล ตลอดจนผลการวิจัยของ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น (2563) เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก ที่พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.68, S.D. = .611) ร้อยละความพึงพอใจ 93.6 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.78, S.D.= .712) รองลงมา ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.65, S.D.= .669) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.59, S.D.=.738) ตามลำดับ 2) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.81, S.D.=.544) ร้อยละความพึงพอใจ 96.2 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.85, S.D.=.736) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.80, S.D.=.699) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.78, S.D.= .736) ตามลำดับ 3) กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา งานโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.259) ร้อยละความพึงพอใจ 97.4 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.96, S.D.=.646) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.514) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.79, S.D.= .726) ตามลำดับ 4) กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.77, S.D.=.557) ร้อยละความพึงพอใจ 95.4 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=4.87, S.D.=.479) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=4.81, S.D.=.675) และ ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=4.67, S.D.=.675) ตามลำดับ อนึ่ง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และเห็นว่าการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ ทำให้ได้มีเวลาได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ ได้จัดเตรียมไว้ให้บริการ รวมถึงช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงประชาชนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้ หากบุคลากรหมั่นพบปะประชาชนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่อการจัดงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุดต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานด้วย

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนพยายามที่จะพัฒนาช่องทางที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนา Government e-Services ของภาครัฐที่มีวัตถุประสงค์เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีขึ้นแก่ประชาชน โดยประสบการณ์ของประชาชน (Citizen Experience: CX) ที่มีต่อระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ (Government e-Services) คือ ปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ของประชาชนที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ โดยประสบการณ์ของประชาชนที่ดีเป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชน และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการออกแบบและพัฒนาบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกรูปแบบ ซึ่งแนวทางการปรับปรุงประสบการณ์ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ มีดังนี้ 1) ระบุความต้องการของประชาชนให้ชัดเจน 2) ใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ เพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน 3) เชื่อมโยงความร่วมมือกับประชาชนและเอกชนเพื่อเสริมพลังการดำเนินงานภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐอย่างมีส่วนร่วม ตั้งแต่การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และปรับปรุงการบริการจากปัญหาที่พบบ่อย และ 4) สร้างระบบการกำกับดูแล พร้อมกำหนดดัชนีชี้วัด เพื่อให้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐมีการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสามารถวัดผลสำเร็จได้ บทสรุปของการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ที่คำนึงถึงประสบการณ์ของประชาชน คือ การตั้งอยู่บนหลักคิดของการบริหารราชการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบความร่วมมือเพื่อช่วยให้ภาครัฐสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดี และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน แต่ความท้าทายในการพัฒนาประสบการณ์ของประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ประกอบด้วย 1) ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การสร้างระบบนิเวศดิจิทัล 3) ทักษะ ความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ และ 4) วิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาภาครัฐแบบดิจิทัล เมื่อลูกค้าได้รับการดูแลและได้รับบริการที่ดี นั้นเท่ากับว่าธุรกิจได้มอบประสบการณ์ที่ดีที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อแบรนด์แล้ว ยิ่งในปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งเครื่องมือและเทคโนโลยีทางการตลาดสมัยใหม่ ยิ่งเอื้อต่อภาคธุรกิจให้มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีต่าง ๆ ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของลูกค้า แล้วสร้างสรรค์เป็นประสบการณ์ในระดับบุคคล (Personalization) ที่จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแบรนด์และลูกค้าได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น และที่สำคัญ คือ ช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจเติบโตขึ้น ทั้งจากฐานลูกค้าเก่าและการขยายฐานลูกค้าใหม่ที่มีความพึงพอใจต่อแบรนด์นั้น ๆ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. ออนไลน์. 2565)

จากความเป็นมาและความสำคัญของประสบการณ์ของลูกค้าที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจภาคเอกชนข้างต้น นับว่าเป็นแนวทางการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ที่ดี ที่หน่วยงานภาครัฐสามารถนำมาปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันก็ได้เล็งเห็นประโยชน์และหันมาให้ความสนใจกับประสบการณ์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทว่ากลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานภาครัฐ คือ ประชาชนทุกคน แตกต่างจากภาคเอกชนที่เจาะจงกลุ่มลูกค้าที่ให้บริการได้ ด้วยเหตุนี้ ประสบการณ์ของประชาชนในหน่วยงานภาครัฐ จึงหมายรวมถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ซึ่งลักษณะของปฏิสัมพันธ์จะครอบคลุมตั้งแต่ การสร้างการรับรู้ การให้บริการ การติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวก การสนับสนุน และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ โดยการสร้างประสบการณ์ของประชาชนที่ดีนั้น นอกจากจะเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งของการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐแล้ว (Customer Relationship Management หรือ CRM) ยังสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการออกแบบและพัฒนาบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ได้ แต่อย่างไรก็ดี การดำเนินการดังกล่าวให้บรรลุผลสำเร็จนั้น ภาครัฐจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และมีแนวทางการดำเนินงานที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ยิ่งในปัจจุบันนี้ หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐก็ได้พยายามปรับช่องทางการส่งมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ดังนั้น จึงทำให้ประสบการณ์ของประชาชนเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องใช้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ทันที เนื่องจากระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ เป็นเครื่องมือเชื่อมกลางระหว่างภาครัฐและประชาชน ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างก็อยู่ในฐานะผู้ให้และผู้รับในเวลาเดียวกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้สรุปและแยกตามภารกิจ พร้อมทั้งแนวทางแก้ไข ดังต่อไปนี้

1. งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
1. เขตชุมชนในบางพื้นที่จะมีสิ่งของกีดขวางบนท่อระบายน้ำ ทำให้บางครั้งต้องเคลื่อนย้ายสิ่งของก่อนดำเนินการดูโคลน เช่น บริเวณต้นขอยวัดด้านสำโรง	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ทำความสะอาดพื้นที่ให้ทุกครั้งเวลาทำงานเสร็จ
2. ท่อระบายน้ำมีขยะที่อุดตันท่อเป็นจำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้า	

แนวทางการแก้ปัญหา ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมร่วมดำเนินการจัดการขยะ และน้ำเสียตามแนวทางที่กำหนดร่วมกัน เพราะการคัดแยกขยะไปใช้ประโยชน์ ทำให้ขยะลดลง สามารถจัดการถึงขยะในบ้าน ทำให้ถนนปลอดถังขยะ ลดปัญหาน้ำเสีย ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในชุมชน ทำให้ชุมชนสะอาด ปลอดภัย ปลอดภัยและพาหะนำโรค ชาวชุมชนมีสุขภาพดี เป็น ชุมชนน่าอยู่อย่างยั่งยืน โดยดำเนินการตามขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ลดปริมาณมูลฝอย

โดยคัดแยกไปใช้ประโยชน์ คัดแยกขยะรีไซเคิลออกมาขายหรือบริจาค และขยะอินทรีย์มา ใช้ประโยชน์ โดยการทำน้ำหมักชีวภาพ หมักปุ๋ยใบไม้แห้ง หมักแก๊สชีวภาพ หรือแยกไว้เป็นอาหาร สัตว์

2. จัดระบบการเก็บขยะมูลฝอย

ถังขยะในบ้านทุกบ้าน จัดการโดยแยกเป็นถัง 2 ใบ ใส่ขยะเศษอาหาร 1 ใบ อีกใบใส่ขยะทั่วไป ส่วนวัสดุรีไซเคิลใส่กล่องหรือถุงที่ใช้แล้ว ขยะอันตรายแยกไว้อีกถุง และนัดกับหน่วยงานให้เข้า เก็บเป็นเวลา เมื่อทุกบ้านมีถังขยะในบ้านแล้ว เก็บถังขยะออกจากถนน เป็นถนนปลอดถังขยะ จึงปรับปรุงภูมิทัศน์ด้วยไม้ดอกไม้ประดับ พืชสมุนไพร ผักสวนครัว ใช้ปุ๋ยและน้ำชีวภาพที่ได้จากเศษ อาหาร เป็นปุ๋ยบำรุงต้นไม้แทนปุ๋ยเคมี

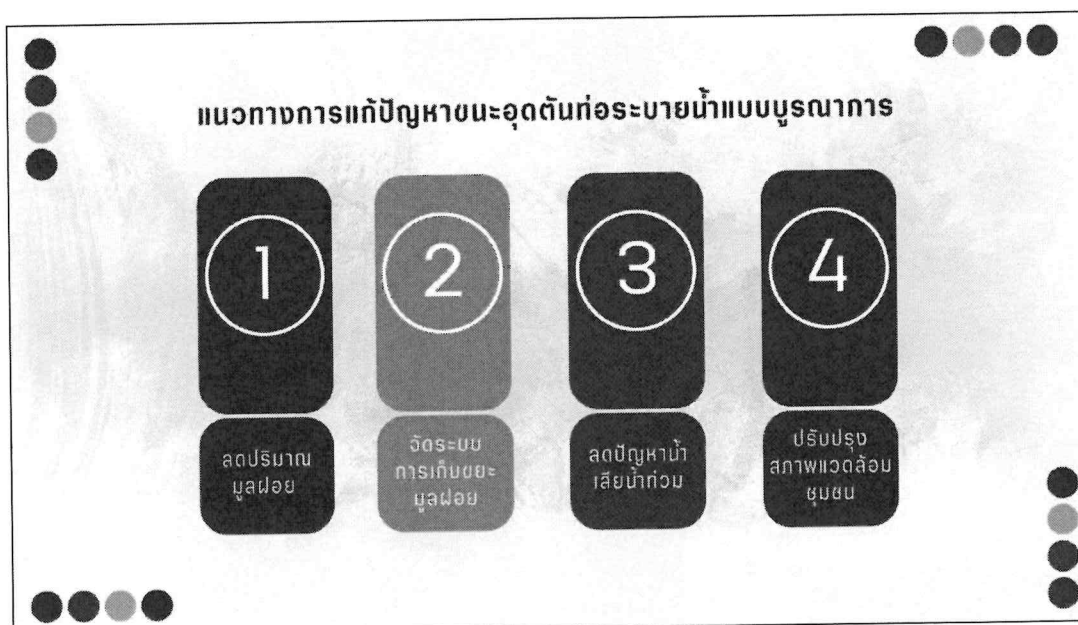
3. ลดปัญหาน้ำเสียน้ำท่วม

ทุกบ้านร่วมกันไม่ทิ้งเศษอาหาร กากไขมันลงท่อระบายน้ำ มีถังดักไขมันที่อ่างล้างจาน และ ดักไขมันมาตากลมในที่ร่ม สามารถนำมาทำเชื้อเพลิงได้ นำเศษอาหาร เศษผักผลไม้หมักทำน้ำชีวภาพ ใช้เป็นปุ๋ยบำรุงต้นไม้ ให้เจริญงอกงามแทนปุ๋ยเคมี และหยดลงแหล่งน้ำเสียเป็นประจำ จะช่วยทำให้น้ำใสสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน

4. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมชุมชน

เมื่อปริมาณขยะลดลง จึงไม่จำเป็นต้องตั้งถังขยะทุกบ้าน อาจกำหนดจุดใดจุดหนึ่งของ ชุมชนเป็นที่รวบรวมขยะ และนัดเวลาเก็บกับสำนักงานเขต ทำให้ถนนในชุมชนไม่มีถังขยะ หาดินไม้ พุ่มไม้สมุนไพร ผักสวนครัวมาปลูก ช่วยกันดูแลทำความสะอาดหน้าบ้าน จะทำให้สภาพแวดล้อมดีขึ้น หน้าบ้านร่มรื่น ชุมชนสะอาด สวยงามน่าอยู่ คุณภาพชีวิตของชาวชุมชนก็ดีขึ้น

โดยสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 แนวทางการแก้ปัญหาขณะอุดต้นท่อระบายน้ำแบบบูรณาการ

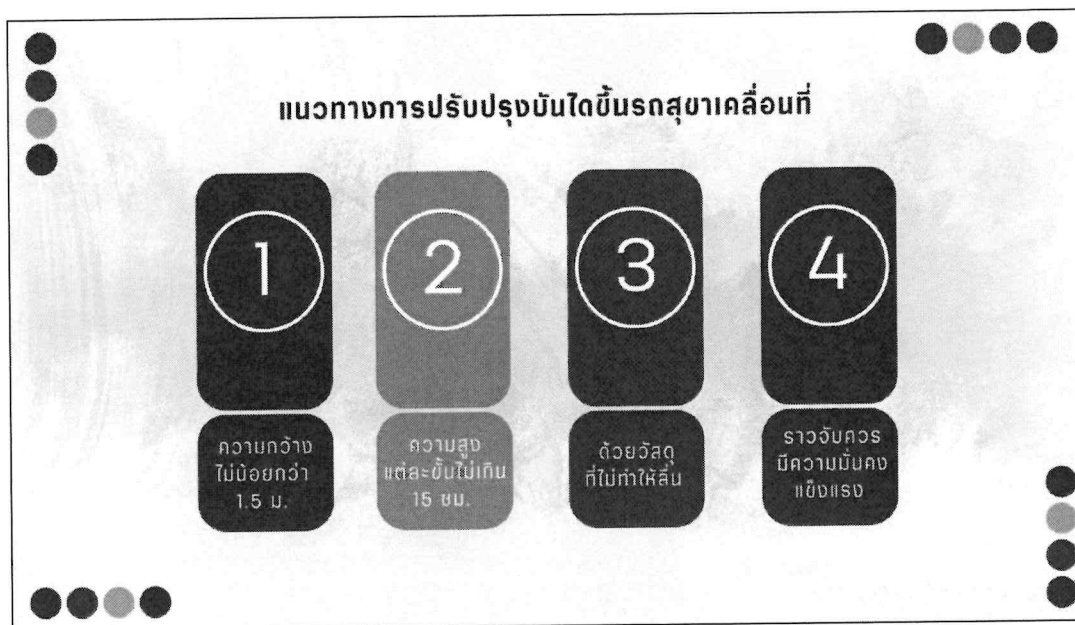
2. งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
1. บ้านใดรถสุขาเคลื่อนที่บางคันสูง ผู้สูงวัยใช้ บริการค่อนข้างลำบาก	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในรถสุขาเคลื่อนที่ ไม่เพียงพอ เช่น กระดาษชำระ สบู่ล้างมือ เป็นต้น	

แนวทางการแก้ปัญหา เมื่อมีโอกาสในการปรับปรุงรถสุขาเคลื่อนที่ ควรมีการออกแบบ บ้านใดให้เหมาะสมกับการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้

1. ตัวบ้านใดควรมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.5 ม. และหากบ้านใดมีความสูง ควรมีต้องมีชานพัก เป็นระยะ ๆ
2. ชั้นบ้านใดควรมีความสูงสำหรับแต่ละชั้นไม่เกิน 15 ซม. และมีความกว้างอย่างน้อย 30 ซม. หรือมีขนาดที่วางเท้าได้เต็มเท้า
3. พื้นบ้านใดควรปูด้วยวัสดุที่ไม่ทำให้ลื่น และไม่ควรขัดเงา จนทำให้มีความลื่นเพราะอาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้
4. ราวจับควรมีความมั่นคง แข็งแรง ได้มาตรฐาน สามารถจับได้อย่างถนัดมือ เมื่อบ้าน สร้างแล้วก็ควรมีการตรวจเช็คราวบันไดให้สามารถใช้งานได้ดีเสมอ

โดยสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 แนวทางการปรับปรุงบันไดขึ้นรถสุขาเคลื่อนที่

3. งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวม
สมุทรปราการ

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
ไม่มี	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

4. ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักโรงแรม

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
1. ที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ บางที่ต้องไปจอดรถค่อนข้างไกล และเสียเวลา ในการวนหาที่จอดรถ	1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง

แนวทางการแก้ปัญหา แนวทางนี้อาจจำเป็นต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง และระยะเวลาในการปรับปรุงที่ยาวนาน หากแต่คณะผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาระบบที่จอดรถอัตโนมัติเพื่อเป็นห้องปฏิบัติการส่วนจังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้นแบบได้ด้วยการพัฒนา

ระบบบริหารลานจอดรถ (Parking Management System) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยจัดการและบริหารพื้นที่ลานจอดรถของห้างร้าน หรือหน่วยงานสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ โดยระบบจะทำงานร่วมกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีความแม่นยำสูง เช่น กล้องวงจรปิด IP network Camera , Ultrasonic Sensor เป็นต้น

โดยคุณสมบัติของโซลูชัน Parking Guidance Cameras หรือระบบ Car Finder คือ ตรวจจ่ายานพาหนะในพื้นที่ และแสดงสถานะความพร้อมใช้งานโดยอัตโนมัติด้วยไฟสี เพื่อให้ผู้ขับขี่มองเห็นได้ง่ายว่าจะจอดรถที่ไหน ตัวอย่างเช่น ถ้าเปลี่ยนเป็นสีแดง หมายถึง ช่องจอดไม่ว่าง และสีเขียว หมายถึง มีช่องจอดว่าง นอกจากนี้ยังสามารถใช้สีต่าง ๆ เพื่อจัดหมวดหมู่พื้นที่ได้ เช่น ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ส่วน LED Display หรือระบบ Parking Guidance System สามารถแสดงจำนวนพื้นที่จอดรถที่ว่างได้ เช่น ที่ทางเข้าที่จอดรถบนจอ LED ข้อมูลนี้ใช้ข้อมูลการนับจำนวน โดยใช้ข้อมูลจาก ANPR หรือระบบตรวจสอบป้ายทะเบียนอัตโนมัติ จากกล้องทางเข้า/ออก หรือกล้อง Parking Guidance และอัปเดตทันทีเมื่อมีพื้นที่จอดรถว่างหรือไม่ว่าง โดยจะแจ้งให้ผู้ขับขี่ทราบ ตั้งแต่ทางเข้าอาคารจอดรถหรือลานจอดรถ หากมีที่ว่าง และยังมี Parking Guidance ซึ่งนำข้อมูลจาก ANPR ที่ทางเข้า/ออก และ Parking Guidance Cameras มาแสดงบนหน้าจอบริเวณรอบ ๆ ที่จอดรถ หน้าจอจะแสดงลูกศรด้านข้างของตัวเลข แสดงจำนวนช่องว่างในบางพื้นที่ เพื่อแจ้งทิศทางการแนะนำช่องจอดรถเพิ่มเติมแก่ผู้ขับขี่ ทำให้มีความตึงเครียดน้อยลงและสะดวกต่อการหาที่จอดมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถค้นหาวิดีโอช่วงตามเวลา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถค้นหาเหตุการณ์จากกล้อง Parking Guidance Camera ผ่านแผงควบคุมการจอดรถตามเวลาเพื่อดูกิจกรรมในที่จอดรถ หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้น ดังนั้น หากมีอะไรเกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถดูว่ามีแจ้งเตือนใด ๆ ในขณะนั้นหรือไม่ และทำการตรวจสอบได้อย่างทันท่วงที ประกอบกับสามารถค้นหาจากป้ายทะเบียน โดยใช้ข้อมูลจาก ANPR และ Parking Guidance Cameras ซึ่งเพิ่มความปลอดภัย เกิดเหตุการณ์ขึ้น เช่น สามารถตรวจสอบอุบัติเหตุ ‘ชนแล้วหนี’ ได้นั่นเอง

ในส่วนของระบบไม้กั้นพร้อม license plate (Barrier with license plate) การควบคุมการเข้าออกนี้จะสามารถใช้ได้เฉพาะยานพาหนะที่ลงทะเบียนหรือชำระเงินเท่านั้น โดยระบบบันทึกยานพาหนะ เมื่อเข้ามาด้วยการใช้ ANPR และทำการยกไม้กั้นให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยลดทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องมียามที่ทางเข้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดค่าให้คำนวณค่าธรรมเนียมตามเวลาจอดรถเมื่อรถเข้าและออกได้อีกด้วย ตลอดจน Outdoor Parking Guidance System ระบบการหาที่จอดรถ โดยใช้กล้องวงจรปิดเป็นนวัตกรรมใหม่และครอบคลุมสำหรับที่จอดรถกลางแจ้งที่ทันสมัย ระบบนี้ใช้สตรีมจากกล้องวงจรปิดและตรวจจ่ายานยนต์ในลานจอดรถ โดยจะแสดงสถานะของช่องจอดรถที่ LED Display หรือระบบ Parking Guidance System ซึ่งกล้องวงจรปิดหนึ่งตัวจะครอบคลุมช่องจอดรถกลางแจ้งได้ตั้งแต่ 20 จนถึง 50 ช่องจอด ขึ้นอยู่กับรูปแบบ

การจอตรวจ ซึ่งระบบสามารถแยกแยะและทำงานได้ในสภาพอากาศต่าง ๆ (หิมะ ฝน อุณหภูมิที่ร้อนจัด ฯลฯ) รวมทั้งในที่มืดหรือในพื้นที่แสงน้อยอีกด้วย (กล้องวงจรปิด ควรเป็นแบบ Infrared หรือ IR Camera)

5. ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
1. ควรปรับแบบฟอร์มเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น แบบฟอร์มการชำระค่าภาษีน้ำมัน	1. การให้ข้อมูลและรายละเอียดเข้าใจดี ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
2. อยากทราบว่า การเก็บภาษีนำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นด้านใดบ้าง	

แนวทางการแก้ปัญหา สำหรับในประเด็นนี้ คณะผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการเพิ่มศักยภาพในการจัดเก็บภาษีน้ำมันให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อค้นพบจากงานวิจัยหลายแหล่ง ดังภาพที่ 5.3



ภาพที่ 5.3 แนวทางการเพิ่มศักยภาพในการจัดเก็บภาษีน้ำมัน

1. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านกฎหมาย

1.1 ควรให้มีข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดเก็บภาษีน้ำมันให้ครอบคลุมถึง การจัดเก็บภาษีจากก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ด้วย

1.2 ควรกำหนดให้เก็บจากภาษีน้ำมันจากการค้าในเขตจังหวัดทั้งค้าส่งและค้าปลีก แต่ไม่รวมถึงการค้าน้ำมันหรือก๊าซปิโตรเลียม ที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ที่สถานการณ์ค้ามีหลักฐานแสดงว่าได้ซื้อหรือรับน้ำมันหรือก๊าซจากสถานการณ์ค้าภายในเขตจังหวัดที่ได้จดทะเบียน สถานการค้าและเสียภาษีถูกต้องครบถ้วนแล้ว

1.3 ควรแก้ไขข้อบัญญัติจังหวัด โดยกำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายรวมถึงทั้งผู้ประกอบการคลังน้ำมันและคลังก๊าซ ผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนค้าส่งหรือค้าปลีกน้ำมันหรือก๊าซ และผู้ประกอบการอื่นที่มีการค้าในเขตจังหวัด

1.4 ควรออกข้อบัญญัติเพื่อจัดเก็บภาษีน้ำมันเอง และออกประกาศระเบียบ แนวปฏิบัติ และแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีเอง โดยไม่ต้องมอบหน้าที่ดังกล่าวให้แก่กรมสรรพสามิต

2. แนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารงานการจัดเก็บภาษีน้ำมัน

2.1 ควรจัดทำแฟ้มผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละราย จะทำให้ทราบว่าใครบ้างที่ยังไม่เข้ามา อยู่ในระบบ ผู้ที่เข้ามาอยู่ในระบบแล้วมีการชำระภาษีมากน้อยเพียงใด และมีการชำระภาษี โดยสม่ำเสมอหรือไม่

2.2 ควรจัดทำฐานข้อมูลผู้เสียภาษีแต่ละราย ข้อมูลจากแฟ้มผู้เสียภาษีแต่ละรายควร นำมาจัดทำฐานข้อมูลผู้เสียภาษี โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละรายให้ครบถ้วน จะทำให้การติดตาม ตรวจสอบผู้เสียภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.3 ควรมีหนังสือแจ้งเตือนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ยังไม่เข้ามาอยู่ในระบบ และมีมาตรการ ลงโทษอย่างจริงจัง

2.4 ควรมีการสร้างตัวชี้วัด (Key Performance Indicator: KPI) มาวัดผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี

2.5 ควรมีการตรวจปฏิบัติการ ณ สถานประกอบการของผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะเป็น มาตรการหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีได้

2.6 การตรวจสอบภาษี ควรเป็นมาตรการสุดท้ายที่จะนำมาใช้ หลังจากใช้มาตรการ ชำรงต้นแล้ว ผู้มีหน้าที่เสียภาษียังไม่ยอมเข้ามาอยู่ในระบบ หรือจงใจชำระภาษีไม่ถูกต้องและไม่ครบ ถ้วน จะถูกประเมินภาษีพร้อมเบี้ยปรับเพิ่ม

3. แนวทางในการเพิ่มศักยภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีน้ำมัน

3.1 ควรจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ และผ่านการปฏิบัติงานจริงจากกรมจัดเก็บภาษี เป็นหลักสูตรการฝึกอบรมการปฏิบัติงานจริง

3.2 ควรให้มีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตพื้นที่ และเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บภาษี ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและเป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีนํ้ามัน และภาษียาสูบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.3 ควรจัดให้มีการติดต่อประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษีนํ้ามันกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่จัดเก็บภาษีนํ้ามันเองด้วย

3.4 ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นต้นมาใช้กับวิธีการดำเนินการจัดเก็บภาษี เช่น การจัดทำฐานข้อมูลผู้เสียภาษีแต่ละราย การประสานด้านข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพลังงานจังหวัด

3.5 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเท่าที่จำเป็น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบปริมาณงานปัจจุบันที่เป็นอยู่ กับปริมาณงานที่จะเกิดขึ้นใหม่ พร้อมทั้งพิจารณาความรู้ ความสามารถ ประกอบด้วย ทั้งนี้ต้องอยู่บนหลักการที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุด

4. แนวทางในการเพิ่มศักยภาพด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษี

4.1 การติดตามตรวจสอบและการลงโทษ: องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องมีการติดตาม ตรวจสอบ และมีมาตรการในการลงโทษผู้หลีกเลี่ยงภาษีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเกิดความเกรงกลัว และให้ความร่วมมือในการเสียภาษี เพราะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บภาษีจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกรายและอย่างเป็นธรรม

4.2 การมีส่วนร่วม: องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรสร้างการมีส่วนร่วม โดยการให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเข้ามามีส่วนในการเสนอแนะโครงการที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาจังหวัด โดยใช้เงินจากภาษี เช่น โครงการก่อสร้างถนน สะพาน การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษียอมรับและให้ความร่วมมือในการเสียภาษี เพราะเห็นว่าเงินภาษีนํ้ามันได้นำไปพัฒนาจังหวัดอย่างเป็นรูปธรรม

4.3 การสร้างการยอมรับ: องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรสร้างการยอมรับจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีโดยทั่วกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้ความร่วมมือในการเสียภาษี นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องพยายามออกข้อบัญญัติและอนุบัญญัติให้ชัดเจน เป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่าย ซึ่งจะทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถปฏิบัติตามได้โดยสะดวก นอกจากข้อบัญญัติและอนุบัญญัติแล้ว แบบฟอร์มที่ใช้ก็ควรจะง่าย สะดวกต่อการกรอกถ้อยคำ

4.4 ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเกี่ยวกับบทบัญญัติ อนุบัญญัติ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติตาม นอกจากนี้ เมื่อมีการออกข้อบัญญัติและอนุบัญญัติใหม่ ก็ควรจะได้มีการชี้แจงให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเข้าใจ

4.5 อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี: การให้บริการผู้เสียภาษี เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษียอมรับและให้ความร่วมมือเสียภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4.6 ประกาศเกียรติคุณและมอบรางวัล: องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรยกย่องเชิดชูผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ชำระภาษีตรงตามกำหนดเวลาอย่างต่อเนื่อง เช่น อาจประชาสัมพันธ์การประกาศเกียรติคุณและมอบรางวัล โดยมีการแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน ลงภาพในวารสารรายเดือนขององค์การออกข่าวทางวิทยุในท้องถิ่น มาตรการนี้จะทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเกิดความภูมิใจและให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอย่างดี

4.7 การประชาสัมพันธ์: เป็นมาตรการระยะสั้นที่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยมุ่งที่จะให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษี ให้มีความซื่อสัตย์สุจริตเกี่ยวกับภาษี มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมและต่อประเทศชาติ ซึ่งหากผู้เสียภาษีมองเห็นว่าเงินภาษีที่ตนเสียไปนั้นได้ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมในจังหวัด และตนก็เป็นผู้ได้รับประโยชน์นั้นด้วย ความร่วมมือเสียภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดก็ย่อมจะมีมากขึ้น ตรงกันข้าม หากเงินภาษีอากรที่เก็บไปนั้นถูกนำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ หรือการใช้จ่ายเงินงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปอย่างฟุ่มเฟือย และมีส่วนรั่วไหลมาก ความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่จะเสียภาษีก็จะลดน้อยลง

4.8 ให้การศึกษาเกี่ยวกับภาษีอากร: การให้การศึกษาด้านภาษีอากรแก่ประชาชนและผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทั้งในระดับการศึกษาระดับต้น ระดับกลาง และระดับอุดมศึกษา เป็นมาตรการระยะยาว ซึ่งมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะเป็นการปลูกฝังความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษีอากร และความรู้ในการเสียภาษีอากรต่อสังคมและประเทศชาติ ซึ่งจะมีผลทำให้การบริหารงานภาษีอากรง่ายและสะดวกขึ้น การให้การศึกษาควรดำเนินการทั้งระดับรัฐบาลกลางและราชการส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กรมประมง. (2563). สถิติการประมงแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ : กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- กรมปศุสัตว์. (2563). ข้อมูลจำนวนปศุสัตว์ในประเทศไทย ปี 2563. กรุงเทพฯ : กลุ่มสารสนเทศและข้อมูลสถิติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมปศุสัตว์.
- กรมราชทัณฑ์. (18 เมษายน 2564). รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2564. http://www.correct.go.th/rt103pdf/report_table.php?date=2021-04-01&area=1&report
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (17 เมษายน 2564). ข้อมูลสรุปในภาพรวมของจังหวัดสมุทรปราการ. <https://www.diw.go.th/hawk/content.php?mode=spss64>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- _____. (ม.ป.ป.). คู่มือการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กระทรวงพลังงาน. (18 เมษายน 2564). การใช้พลังงานจังหวัดสมุทรปราการ. <http://app.energy.go.th/pages/factsheet.php?id=61>
- กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2564). แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ 4 ปี (พ.ศ.2561 - พ.ศ.2565). สมุทรปราการ : กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด.
- กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. (ม.ป.ป.). จิตสำนึกการให้บริการประชาชน (Service Mind). กรุงเทพฯ : กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน.
- กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (17 เมษายน 2564). สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ. <https://www.mots.go.th/News-link.php?nid=13173>

- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาโป่ง อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2563). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปงบประมาณ พ.ศ. 2563**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- จังหวัดสมุทรปราการ. (16 เมษายน 2564). **ข้อมูลจังหวัดสมุทรปราการ**. <https://sites.google.com/site/spkcitizen54/neuxthi-khxng-xaphex-tang-ni-canghwad>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ (เล่มที่ 1) หน่วย 1-7**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลธิชา ทิพย์ประทุม. (2563). **หลักการจัดการและจริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ชลธิชา สุพรรณาลัย. (2564). **การจัดการดำเนินงาน**. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการ สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิกค์กัฏ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดร.ณศักรดี ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา. (2561). “แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี”. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 8(1) : 147-157.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2563). **การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2565). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วัฒนา เป๋นน้อย. (3 ตุลาคม 2565). การจัดการสุขภาพชุมชนอย่างยั่งยืน. https://nanak.go.th/news/doc_download/a_070616_111256.docx
- วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีราษฎร์ อำเภอพบพระ จังหวัดตาก. ตาก : วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : อีระฟิล์ม.
- ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2563). การศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564. อุตรธานี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักข่าวอิศรา. (16 เมษายน 2564). ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. <https://www.isranews.org/article/infographic/92655-info-7.html>
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2. (2564). ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2. นราธิวาส : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- _____. (2552). คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating). กรุงเทพฯ : บริษัทฟรีเมียร์ โพร จำกัด.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (17 เมษายน 2564). ข้อมูลด้านการศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ. <http://eduwh.moe.go.th>

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (3 ตุลาคม 2565). การพัฒนา Government e-Services เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีขึ้นแก่ประชาชน. <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/Government-e-Services-for-Better-CX.aspx>.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ. (18 เมษายน 2564). ภาวะการทำงานจังหวัดสมุทรปราการ. https://samutprakan.mol.go.th/labor_statistics
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร จังหวัดสมุทรปราการ. (16 เมษายน 2564). ข้อมูลการเกษตรจังหวัดสมุทรปราการ. <http://mis-app.oae.go.th/area>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (18 เมษายน 2564). ค่าแรงขั้นต่ำจังหวัดสมุทรปราการ. <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=index>
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2562). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำสวาย จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2565). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช : องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. (16 เมษายน 2564). ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. <http://www.samutprakan-pao.go.th/index.php/en/history>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สมุทรสาคร : องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Armstrong, M. and Stephens, T. (2006). *A handbook of employee reward management and practice*. United Kingdom : Kogan.
- Bente, F. M. (2014). "Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public Administration". *Procedia Economics and Finance*, 15 : 1324 – 1330.

- Chang, C. Ling-hsing, & Lin, Tung-Ching. (2015). "The role of organizational culture in the knowledge management process". **Journal of Knowledge Management**, 19(3) : 433-455.
- Chelladurai, P. (2006). **Human Resource Management in Sport and Recreation**. Champagne : Human Kinetics Publishers.
- Clarke, J. J. (1957). **Out Line of Local government of the United Kingdom**. London : Sir Isaac Pitman & Sons.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York : John Wiley and Sons Inc.
- Crano, W. D., Brewer, M. B., & Lac, A. (2015). **Principles and Methods of social research**. (3rd ed.). New York : Routledge.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York : Harper & Row.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). "Social exchange theory: an interdisciplinary review". **Journal of Management**, 31(6) : 874-900.
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M., & Figueira, J. R. (2021). "Customer's satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis". **Socio-Economic Planning Sciences**, in press, 78 : 1-22.
- Finnomena. (16 April 2021). ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. <https://www.finnomena.com/taspong/aot-passenger-songkran>
- Footman, K., Roberts, B., Mills, A. Richardson, E., & MaKee, A. (2013). "Public satisfaction as a measure of health system performance: A study of nine countries in the former Soviet Union". **Health Policy**, 112 : 62– 69.
- Giner, G. R., & Rillo, A. P. (2016). "Structural equation modeling of co-creation and its influence on the student's satisfaction and loyalty towards university". **Journal of Computational and Applied Mathematics**, 291(1) : 257-263.
- Haque, S. (2001). "The Diminishing Publicness of Public Service under the Current Mode of Governance". **Public Administration Review**, 61(1) : 66-67.
- Holloway, William V. (1951). **State and Local government in the United States**. New York : McGraw-Hill.

- Homans, G. C. (1958). "Social behavior as exchange". **American Journal of Sociology**, 63(6) : 597-606.
- Karanikola, P., Panagopoulos, T., Tampakis, S., & Tampakis, A. (2020). "Visitor preferences and satisfaction in Attica zoological park, Greece". **Heliyon**, 1 – 11.
- Kreitner, R. (1995). **Management**. (6th ed.). Boston : Houghton Mifflin Company.
- Maslow, A. H. (1943). "A theory of human motivation". **Psychological Review**, 50(4) : 370–396.
- Meleddu, M., Paci, R., & Pulina, M. (2015). "Repeated behaviour and destination loyalty". **Tourism Management**, 50 : 159-171.
- Montagu, H. G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain : William Brendon and Son Ltd.
- Oparaocha, G. O. (2016). "Towards building internal social network architecture that drives innovation: a social exchange theory perspective". **Journal of Knowledge Management**, 20(3) : 534-556.
- Pop, C. M., Babut, R., & Dabija, D. C. (2015). "Citizens' satisfaction with tariffs and methods of payment for services provided by local public authorities. Empirical evidence in Romania". **Procedia Economics and Finance**, 32 : 1608 – 1621.
- Ross, A. (1994). "BMO's Big Bang". **Canadian Business**, 58-63.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity". **Dutch Journal of Educational Research**, 2 : 49-60.
- Shafritz, J. M., & Ott, J. S. (2000). **Classics of Organization Theory**. (5th ed.). United States of America : Wadsworth Publishing Company.
- Tyrie, A., & Ferguson, S. (2013). "Understanding value from arts sponsorship: a social exchange theory perspective". **Arts Marketing: An International Journal**, 3(2) : 131-153.
- Wang, Y., Bhanugopan, R., & Lockhart, P. (2015). "Examining the quantitative determinants of organizational performance: evidence from China". **Measuring Business Excellence**, 19(2) : 23-41.

Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York : Harper & row.

Zendesk. (3 ตุลาคม 2565). นิยามของการบริการลูกค้า ทักษะ และปัจจัยคุณภาพที่สำคัญสำหรับปี 2021. <https://www.zendesk.com/th/blog/customer-service-skills>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
“งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ” ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2.	อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. อายุ 20 - 30 ปี ☐ 3. อายุ 31 - 40 ปี ☐ 4. อายุ 41 - 50 ปี ☐ 5. อายุ 51 - 60 ปี ☐ 6. อายุ 61 ปีขึ้นไป
3.	อาชีพปัจจุบัน ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 3. เกษตรกร ☐ 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ 6. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 7. อื่น ๆ
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,000 - 10,000 บาท ☐ 3. 10,001 - 15,000 บาท ☐ 4. รายได้มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)					
งานบริการ : งานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ดี					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
“งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่” ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2.	อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. อายุ 20 - 30 ปี ☐ 3. อายุ 31 - 40 ปี ☐ 4. อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	อาชีพปัจจุบัน ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 3. เกษตรกร ☐ 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ 6. อื่น ๆ
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,000 – 10,000 บาท ☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. รายได้มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)					
งานบริการ : งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่เป็นระบบ ระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความพร้อมทั้งทางด้าน ข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
1.5 มีการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่แต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก					
2.4 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการรถสุขาเคลื่อน ที่มีความชัดเจน					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้ บริการผู้มาใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่เหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการผู้มาใช้ รถสุขาเคลื่อนที่					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ ต่อผู้มาใช้บริการสุภาพเคลื่อนที่					
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียด การให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน					
4.2 มีการจัดสถานที่ให้บริการรถสุภาพเคลื่อนที่อย่างเป็นระเบียบและมีความปลอดภัย					
4.3 ห้องสุภาพเคลื่อนที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสุภาพมีความสะอาด น้ำใช้ไม่ส่งกลิ่นเหม็น					
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ทีวี ตู้สบู่อ่างมือ แอลกอฮอล์ ถังขยะ ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
“งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ”
ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2.	อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. อายุ 20 - 30 ปี ☐ 3. อายุ 31 - 40 ปี ☐ 4. อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	อาชีพปัจจุบัน ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 3. เกษตรกร ☐ 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ 6. อื่น ๆ
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,000 – 10,000 บาท ☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. รายได้มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน) งานบริการ : งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวม สมุทรปราการ					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/ เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะ บริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะอธิบาย ในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย					
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอก รายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
“งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม”
ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2.	อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. อายุ 20 - 30 ปี ☐ 3. อายุ 31 - 40 ปี ☐ 4. อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	อาชีพปัจจุบัน ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 3. เกษตรกร ☐ 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ 6. อื่น ๆ
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,000 – 10,000 บาท ☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. รายได้มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน) งานบริการ : งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ ระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
“งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)” ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการมารับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ	
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2.	อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. อายุ 20 - 30 ปี ☐ 3. อายุ 31 - 40 ปี ☐ 4. อายุ 60 ปีขึ้นไป
3.	อาชีพปัจจุบัน ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ 3. เกษตรกร ☐ 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ 6. อื่นๆ
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,000 – 10,000 บาท ☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. รายได้มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมายในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน) งานบริการ : งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีนํ้ามัน)					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน					
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/ เอกสาร/การประชาสัมพันธ์					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ					
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะ บริการผู้มาติดต่อ					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะอธิบาย ในเรื่องงานที่ให้บริการได้ดี					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด					
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และ ห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ
ในด้านใดเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ภาคผนวก ข
Frequency Table

Frequencies

Statistics					
		เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	188	47.0	47.0	47.0
	หญิง	212	53.0	53.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.5	4.5	4.5
	20-39 ปี	162	40.5	40.5	45.0
	40-59 ปี	156	39.0	39.0	84.0
	60 ปีขึ้นไป	64	16.0	16.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	106	26.5	26.5	26.5
	สมรส	170	42.5	42.5	69.0
	แยกกันอยู่	64	16.0	16.0	85.0
	หย่าร้าง/	60	15.0	15.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	44	11.0	11.0	11.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น	19	4.8	4.8	15.8
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	105	26.3	26.3	42.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	109	27.3	27.3	69.3
	ปริญญาตรี	112	28.0	28.0	97.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.8	2.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics					
		เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	171	42.8	42.8	42.8
	หญิง	229	57.3	57.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	11	2.8	2.8	2.8
	20-39 ปี	126	31.5	31.5	34.3
	40-59 ปี	204	51.0	51.0	85.3
	60 ปีขึ้นไป	59	14.8	14.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	219	54.8	54.8	54.8
	สมรส	108	27.0	27.0	81.8
	แยกกันอยู่	33	8.3	8.3	90.0
	หย่าร้าง/	40	10.0	10.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	41	10.3	10.3	10.3
	มัธยมศึกษาตอนต้น	27	6.8	6.8	17.0
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	64	16.0	16.0	33.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	136	34.0	34.0	67.0
	ปริญญาตรี	117	29.3	29.3	96.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.8	3.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics					
		เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา
N	Valid	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	30	50.85	50.8	50.8
	หญิง	29	49.15	49.2	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.69	1.7	1.7
	20-39 ปี	17	28.81	28.8	30.5
	40-59 ปี	33	55.93	55.9	86.4
	60 ปีขึ้นไป	8	13.56	13.6	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	18	30.51	30.5	30.5
	สมรส	27	45.76	45.8	76.3
	แยกกันอยู่	9	15.25	15.3	91.5
	หย่าร้าง/	5	8.47	8.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้อ่าน	2	3.39	3.4	3.4
	มัธยมศึกษาตอนต้น	8	13.56	13.6	16.9
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	13	22.03	22.0	39.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	16	27.12	27.1	66.1
	ปริญญาตรี	17	28.81	28.8	94.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	5.08	5.1	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ช่วงเวลา
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics						
		เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	ช่วงเวลาที่ เข้ามารับ บริการ
N	Valid	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	24	48.98	49.0	49.0
	หญิง	25	51.02	51.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

อายุ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	6	12.24	12.2	12.2
	20-39 ปี	18	36.73	36.7	49.0
	40-59 ปี	21	42.86	42.9	91.8
	60 ปีขึ้นไป	4	8.16	8.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	17	34.69	34.7	34.7
	สมรส	22	44.90	44.9	79.6
	แยกกันอยู่	6	12.24	12.2	91.8
	หย่าร้าง/ "	4	8.16	8.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	2	4.08	4.1	4.1
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	5	10.20	10.2	14.3

มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า/ ปวช.	7	14.29	14.3	28.6
อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	19	38.78	38.8	67.3
ปริญญาตรี	15	30.61	30.6	98.0
สูงกว่า ปริญญาตรี	1	2.04	2.0	100.0
Total	49	100.0	100.0	

ช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ตั้งแต่เวลา เปิด ให้บริการ- 10.30 น.	16	32.65	32.7	32.7
	10.31-14.30 น.	18	36.73	36.7	69.4
	14.31-16.30 น.	11	22.45	22.4	91.8
	16.31- เวลาปิด	4	8.16	8.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ช่วงเวลา
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics						
		เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	ช่วงเวลาที่เข้ามารับบริการ
N	Valid	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	37	42.05	42.0	42.0
	หญิง	51	57.95	58.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

อายุ		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	2	2.27	2.3	2.3
	20-39 ปี	40	45.45	45.5	47.7
	40-59 ปี	30	34.09	34.1	81.8
	60 ปีขึ้นไป	16	18.18	18.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	46	52.27	52.3	52.3
	สมรส	26	29.55	29.5	81.8
	แยกกันอยู่	10	11.36	11.4	93.2
	หย่าร้าง/	6	6.82	6.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	5	5.68	5.7	5.7
	มัธยมศึกษาตอนต้น	14	15.91	15.9	21.6

มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ เทียบเท่า/ ปวช.	18	20.45	20.5	42.0
อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส.	24	27.27	27.3	69.3
ปริญญาตรี	22	25.00	25.0	94.3
สูงกว่า ปริญญาตรี	5	5.68	5.7	100.0
Total	88	100.0	100.0	

ช่วงเวลาเข้ามารับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ตั้งแต่เวลา เปิด ให้บริการ- 10.30 น.	29	32.95	33.0	33.0
10.31-14.30 น.	31	35.23	35.2	68.2
14.31-16.30 น.	21	23.86	23.9	92.0
16.31- เวลาปิด	7	7.95	8.0	100.0
Total	88	100.0	100.0	

ภาคผนวก ค
ภาพกิจกรรม

1. งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ







2. งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่



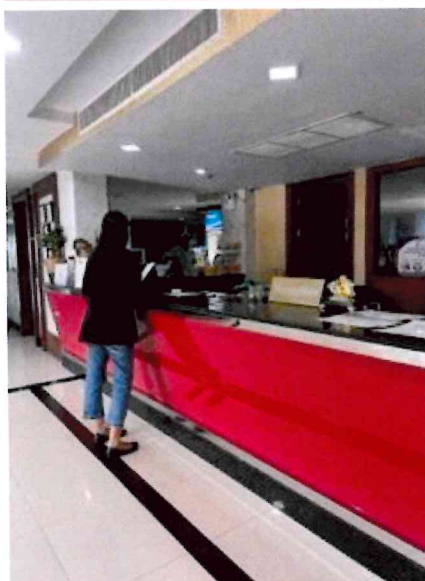


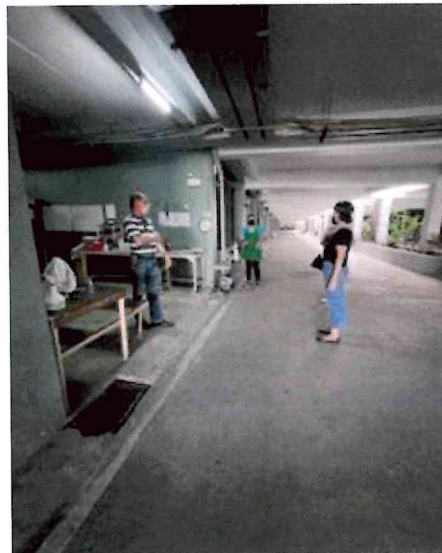
3. งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวม
สมุทรปราการ





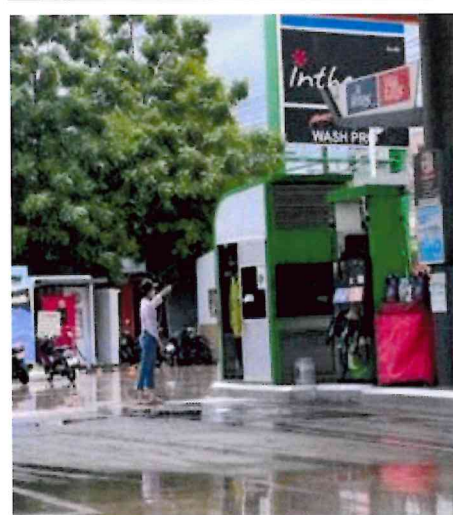
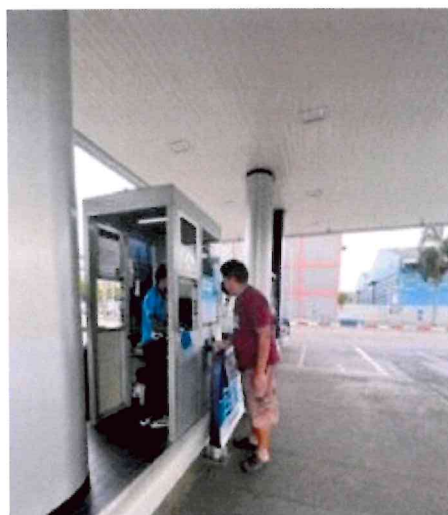
4. ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักโรงแรม

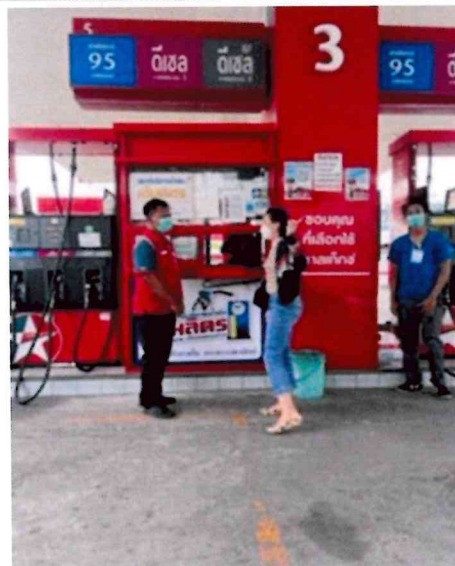
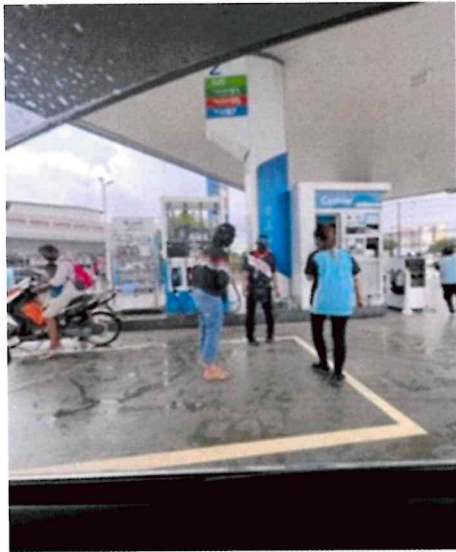






5. ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)





คณะที่ปรึกษาและคณะผู้วิจัย

คณะที่ปรึกษา

- | | | |
|--------------------------------|-----------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ราชนันท์ | เหมือนชอบ | รักษาราชการแทนอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. อาจารย์ ดร.วีระพงศ์ | รูกขพันธ์ | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและ
พัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ | วงศ์ทองคำ | คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |

คณะผู้วิจัย

- | | | |
|--|-------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจารย์ ประจวบเหมาะ | หัวหน้า | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
โครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลธิชา | ทิพย์ประทุม | นักวิจัย อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอ | กลับสกุล | นักวิจัย อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 4. อาจารย์ ดร.รุ่งอรุณ | กระแสรินทร์ | นักวิจัย อาจารย์พิเศษคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |
| 5. อาจารย์ ดร.ไกล่รุ่ง | กระแสรินทร์ | นักวิจัย อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยปทุมธานี
นักศึกษาปริญญาเอก
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ |
| 6. นายวิมล | มิระสิงห์ | ผู้ช่วย นักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 7. นางสาวทิพนารถ | ชาลิรักษ์ | ผู้ช่วย นักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 8. นางสาวรุจารินทร์ | จิตต์แก้ว | ผู้ช่วย นักวิจัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น |



65EG	
9R8M	
H87K	
Q8JA	
Z03W	

