

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

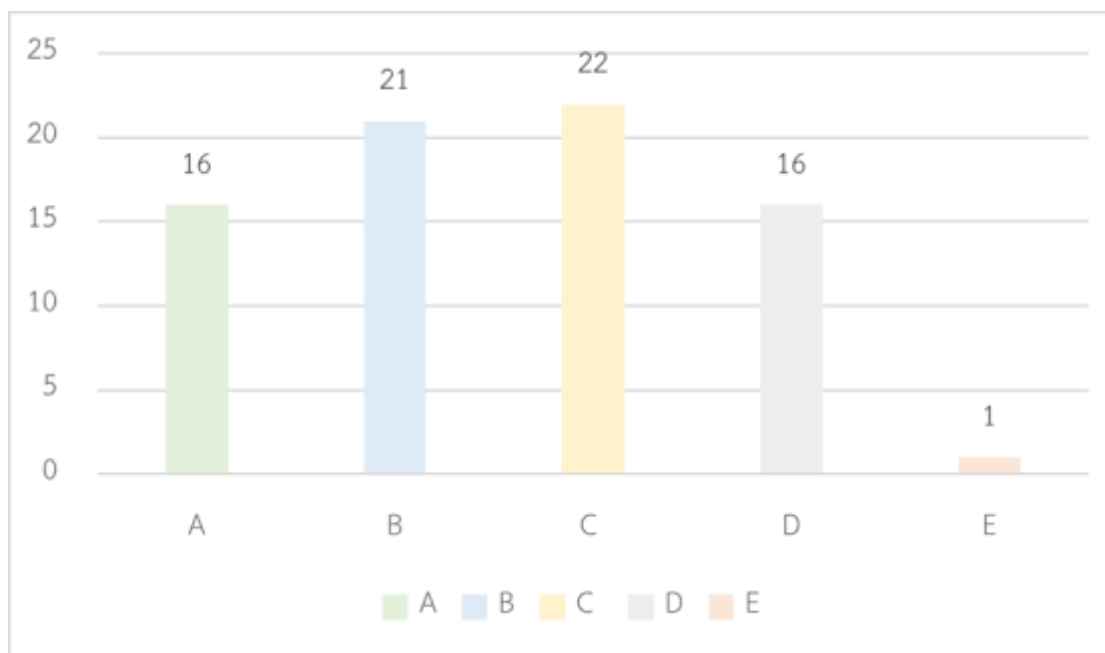
การกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการ บริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร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

จะเห็นได้ว่าหลักการกระจายอำนาจในการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระ ปลอดจากการขึ้นาจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ ที่มุ่งส่งเสริมให้พนักงานในระดับต่าง ๆ ขององค์การ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่อง ๆ หนึ่งอย่างอิสระ ปราศจากการครอบงำของกลไกการเมืองในองค์การ (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 สมาชิกสภา เข้าชื่อกันเสนอให้มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น เพิ่มเติมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จึงตั้งขึ้นเพื่อบริหารกิจการในเขตจังหวัด และช่วยพัฒนางานของเทศบาล และ อบต. โดยประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน และจัดสรรงบประมาณให้ในส่วนของการปรับปรุงระบบบริหารราชการไทยให้ตอบสนองความต้องการของสังคม และประชาชนผู้รับบริการ จึงดำเนินตามแนวทางการปฏิรูประบบบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นผลสัมฤทธิ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550) ดังนี้ 1) การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5) การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ 7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 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 จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่

ดำเนินการ โดยสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐาน และเป็นกลางนั้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงเป็น การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ โดยผลจากการสำรวจนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การทำ งานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

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

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีความพึงพอใจต่อ งานบริการ จำนวน 5 รายการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มา

รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้

2.1 งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ได้แก่ ผู้ใช้บริการงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 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. 2564 มีขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงานจัดเก็บข้อมูล สรุป และวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งนำเสนอรายงานให้แล้วเสร็จ ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2564

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีขอบเขตด้านพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามภารกิจที่หน่วยงานกำหนด

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทางให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้นตอการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุขและพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564) จำนวน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่

- 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ
4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม และ 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ซึ่งตั้งอยู่ที่ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

งานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ หมายถึง งานให้บริการเกี่ยวกับรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 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