

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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. 2564 เพื่อใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการตามภารกิจงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ 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

ความเข้มข้นของการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม และสังคม ที่สะท้อนมาจากบรรทัดฐานทางสังคมที่แตกต่างกัน

อนึ่ง งานวิจัยที่ใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาเป็นพื้นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษามีจำนวนมากทั้งในบริบทของไทยและต่างประเทศ ดังเช่น ผลงานวิจัยของ Tyrie and Ferguson (2013) ที่พบว่า การรับรู้คุณค่าและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมาจากประสบการณ์ ความคาดหวัง และการพอใจที่เคยประสบทั้งในอดีตและปัจจุบัน 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 ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ถูกจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นกลุ่มของทฤษฎีองค์การที่เกิดขึ้นในช่วงรอยต่อระหว่างทฤษฎีองค์การยุคดั้งเดิมแนวใหม่สู่ยุคสมัยใหม่ ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการเป็นมนุษย์มากขึ้น โดยคณะผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุป (Shafritz and Ott. 2000) ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (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) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองด้านกายภาพ และความปลอดภัยแล้ว 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 เพื่อให้คนปฏิบัติงานในห้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ (Coerced) ควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือ ข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่าง ๆ

3) คนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการโดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่าง ๆ คนทั่วไปจะไม่มีความกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง 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)

ซึ่งมีความสำคัญกับปัจจัย 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 จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ 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 จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น 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 โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ 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 การสื่อสารการตลาดเพื่อให้ธุรกิจสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่การโน้มน้าวให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

5. บุคลากร (People) คือ การจัดการบุคลากรหรือคน ผ่านการคัดเลือกคนที่เหมาะสม และฝึกอบรมอย่างดี เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

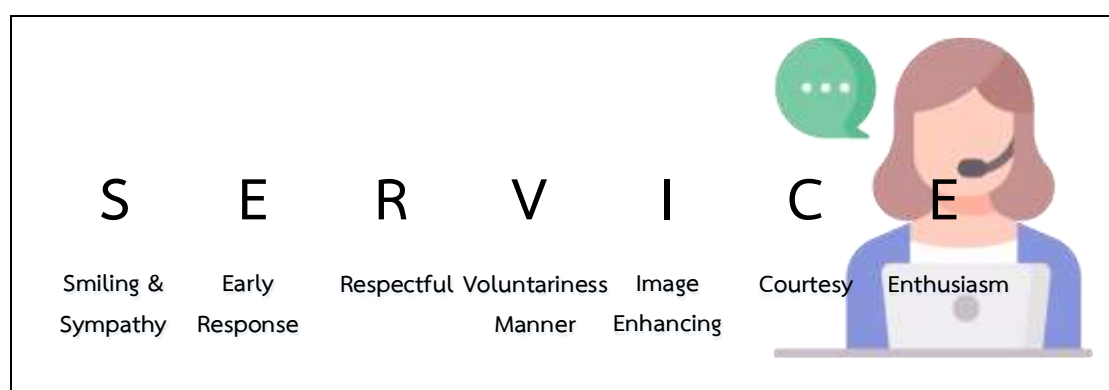
6. กระบวนการ (Process) คือ กระบวนการในการให้บริการ โดยขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อพนักงานจะได้เข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ว่าต้องทำอะไร อย่างไร ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

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 เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและฉับไว

R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ เคารพในมนุษย์ที่มีความเท่าเทียมกัน

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 เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

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 การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

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

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

โดยหลักการหรือหัวใจของ TQM คือ การมุ่งเน้นที่การสร้างคุณภาพตามที่ถูกความต้องการ ดังนั้น จึงต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือตลาด อาจทำได้โดยการวิจัยตลาด การสำรวจ หรือการใช้แบบสอบถามการปรับปรุงกระบวนการ ตั้งแต่การรับวัตถุดิบ จนกระทั่งสินค้าหรือบริการถึงมือลูกค้า โดยพนักงานทุกคนจะต้องคิดเสมอว่า งานของตน คือ สินค้าที่ถูกส่งไปยังลูกค้า ต้องมีคุณภาพและมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียต่าง ๆ ให้เหลือน้อยที่สุด หรือหมดไป พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมเพราะผู้ปฏิบัติงานจะรู้ปัญหา และสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ดีที่สุด ตลอดจนมีการประสานกิจกรรมคุณภาพจะต้องสะท้อนทุกกิจกรรมขององค์กร 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 การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก ล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered)

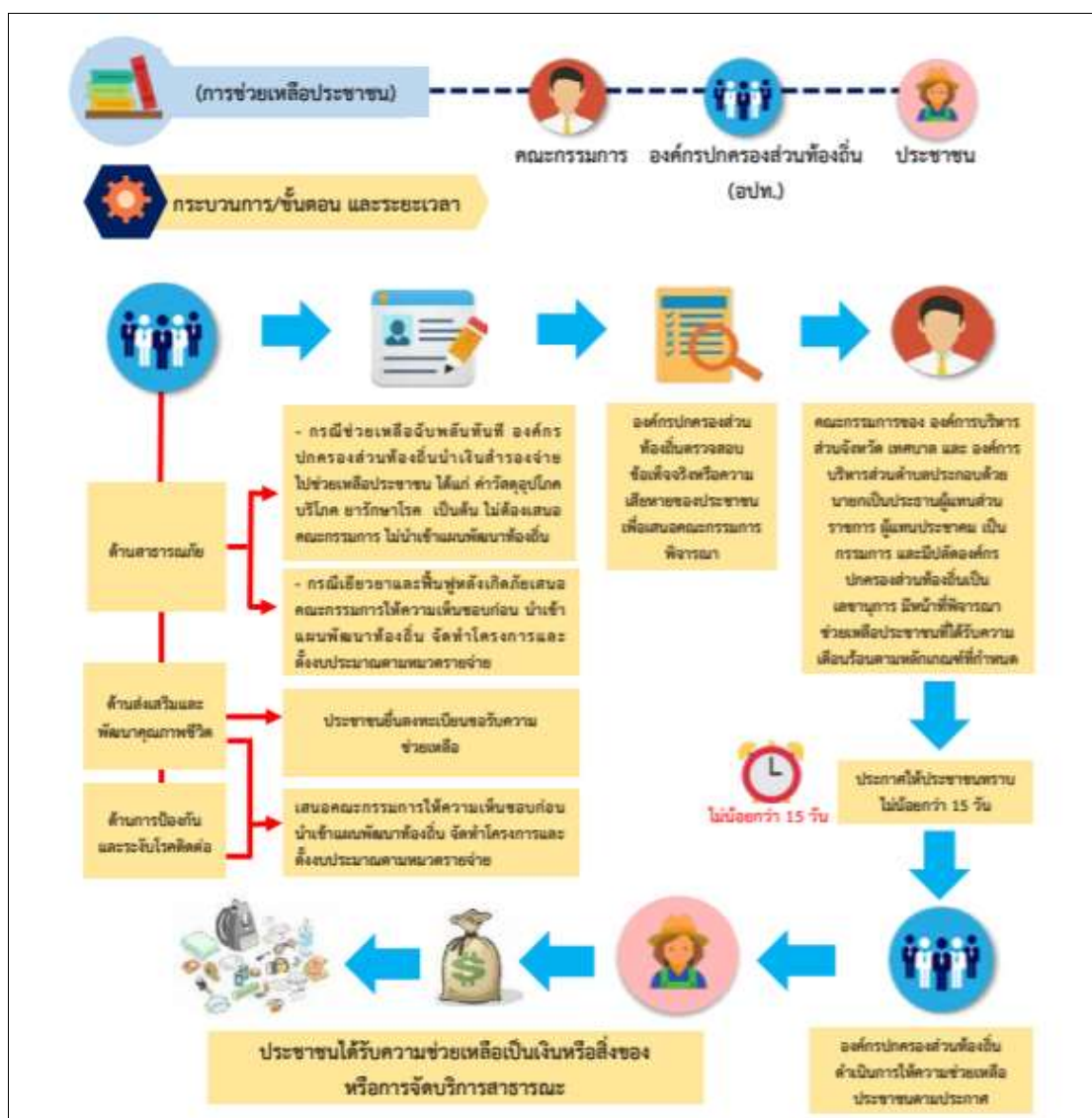
โดยกระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชนให้เกิดแก่องค์กร จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 กระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชน

รูปแบบการบริการ	ข้อควรปฏิบัติ
การบริการประชาชนที่มารับบริการ	1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ 2. ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น 3. มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ 4. ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ 5. ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ
การปฏิบัติในท้องถิ่น	1. เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะนำข้อทุกข์ร้อนของชาวบ้าน 2. ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ 3. มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่ตามความเหมาะสม 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. การช่วยเหลือฉุกเฉินฉบับพลันทันที ใช้เงินสำรองจ่าย
3. ประสานงานหน่วยราชการอื่นเพื่อให้ความช่วยเหลือ
4. การช่วยเหลือหลังเกิดภัย การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตให้จัดตั้งงบประมาณตามหมวดรายจ่ายและทำโครงการเสนอผู้บริหารท้องถิ่น 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 และ ศิลป์ ความงดงาม สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยม รสนิยม อันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ไม่น้อยไปกว่าความรู้ในงานบริการ 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 การแก้ไขปัญหามาเหตุเพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก เช่น การไปปรับปรุงระบบงานให้บริการให้มีการพูดจาสุภาพมากขึ้น การจัดอบรมให้แก่พนักงาน เรื่องการให้บริการที่ดี
3. การป้องกันปัญหามิให้เกิดขึ้นซ้ำ 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

จะเห็นได้ว่า 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 การป้องกันดังกล่าวสามารถทำได้ในรูปแบบของการออกกฎหมายหรือคำสั่งมาใช้บังคับล่วงหน้า 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 อำนาจความสะดวก 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 (วุฒิสาร 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 อาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วน 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 การประชุมชุมชน เป็นต้น

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability)

แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้ แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่องค์คมในระดับประเทศ

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น กิจกรรมพาณิชย์ 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) จัดบริการที่

ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดบริการสาธารณสุขภาคพื้นฐานที่ทุกคนต้องเข้าถึงได้ 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 ได้รับการสาธารณสุขพื้นฐานจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนในระดับที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกิจกรรมหรือบริการที่จะกำหนดเป็น “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 จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานขึ้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินกิจกรรมประเภทนี้

ในลักษณะเดียวกัน และเหมือนกัน เช่น การจัดการเลือกตั้ง การจัดเก็บภาษี การบริหารงานคลัง การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาความสงบเรียบร้อย และการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ

4) เป็นกิจกรรมหรือบริการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ หรือมีผลกระทบต่อชุมชนอื่น ๆ หรือต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้น ทุกท้องถิ่นจึงต้องดำเนินการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของชุมชนอื่น ๆ และสังคมส่วนรวม ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน 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 แต่มีความเหมาะสมกับบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น 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 เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน ทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่น 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 หากมีอำนาจมากเกินไป ไม่มีขอบเขต 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) มืองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์การที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ 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 เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยกรมมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็น รัฐอุปถัมภ์ไป 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.) ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด 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 ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมีที่มาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งภายในจังหวัด เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด 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 จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 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 ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน รวมทั้งอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน

4) กรุงเทพมหานคร (กทม.)

กรุงเทพมหานคร หรือ กทม. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงและมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ จึงต้องมีการบริหารจัดการเฉพาะตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 วางหลักเกณฑ์ไว้ โครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

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 เป็นการให้ได้ว่าซึ่งผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ 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

ที่ตั้งและขนาดพื้นที่ จังหวัดสมุทรปราการตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปลายสุดของแม่น้ำเจ้าพระยาและเหนืออ่าวไทย 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) บริเวณดอนใต้ใกล้ชายฝั่งทะเล 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 นำฝนและความชุ่มชื้นเข้ามายังประเทศไทย 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 ส่วนมากเป็นพายุดีเปรสชันกำลังอ่อนที่ไม่มีความรุนแรงมากนัก 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) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 12 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลตำบลเทพารักษ์ อบต.บางด้วน อบต.บางโปรง อบต.แพรกษา เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ 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) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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) มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย อบต.ราชาเทวะ อบต.บางโฉลง อบต.บางปลา อบต.บางแก้ว อบต.หนองปรือ อบต.บางพลีใหญ่ เทศบาลตำบลบางพลี

4.5) อำเภอบางป่อ

(1) มีจำนวน 8 ตำบล 74 หมู่บ้าน ประกอบด้วย ตำบลคลองด่าน ตำบลคลองนิมยาตรา ตำบลคลองสวน ตำบลบางป่อ 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.บางป่อ เทศบาลตำบลคลองด่าน เทศบาลตำบลคลองสวน เทศบาลตำบลบางพลีน้อย เทศบาลตำบลบางป่อ

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 (ถนนเพชรหึงส์)
- 5) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3113 (ถนนปู่เจ้าสมิงพราย)
- 6) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3116 (ถนนแพรกษา)
- 7) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3117 (ถนนปानวิถิ)
- 8) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3243 (ถนนแหลมฟ้าผ่า)
- 9) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3344 (ถนนศรีนครินทร์)
- 10) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3256 (ถนนกิ่งแก้ว)
- 11) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3268 (ถนนเทพารักษ์)
- 12) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3413 (ถนนเลียบเมืองบางป่อ)
- 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 ตั้งอยู่ที่หน้าว่าการอำเภอพระประแดง
- 3) ท่าเรือคลองด่าน ตั้งอยู่ที่ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ
- 4) ท่าห้องเย็น ตั้งอยู่ที่ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ
- 5) ท่าสะพานปลา ตั้งอยู่ที่ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ
- 6) ท่าเรือข้ามฟากเกตรา เป็นแพขนานยนต์ ใช้บรรทุกยานพาหนะข้ามฟากระหว่าง

อำเภอพระประแดงฝั่งตะวันตกและตะวันออก

7) ท่าเรืออายิโนะโมะโต๊ะ 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 (ป้อมพระจุลฯ-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 : (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรจังหวัดสมุทรปราการ. 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 : (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรจังหวัดสมุทรปราการ. ออนไลน์. 2564)

2) ปริมาณผลผลิตจากการประมงทะเลของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563

2.1) พื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ (ไร่)

ยังชีพ	จำนวน 57 ราย/ 64.53 ไร่
พาณิชย์	จำนวน 4,684 ราย/ 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) จำนวนและพื้นที่แหล่งน้ำจัด

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
ตลาดเสรีไนท์มาร์เก็ต

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
ประเภทท่าเทียบเรือสำหรับการนำเข้าสู่สัตว์น้ำ	จำนวน 4 ท่า

ตารางที่ 2.5 แสดงปริมาณสัตว์น้ำจืดที่จับได้ทั้งหมด (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 โรงงานประกอบกิจการฉีดพลาสติกและผลิตภัณฑ์งานพลาสติก โรงงานประกอบกิจการอิเล็กทรอนิกส์ โรงงานประกอบกิจการสารเคมี (ทำสี) โรงงานประกอบกิจการทอกระสอบ

นิคมอุตสาหกรรมบางปู ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองสมุทรปราการมีเนื้อที่จำนวนทั้งสิ้น 4,000 ไร่ แบ่งเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ประมาณ 3,400 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก ประมาณ 270 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่อยู่อาศัย ประมาณ 250 ไร่ ที่เหลือเป็นที่สาธารณูปโภค และโรงกำจัดน้ำเสีย ส่วนกลาง โรงงานฯ ในนิคมอุตสาหกรรมที่ทำสัญญามีทั้งสิ้น 510 โรง แบ่งเป็นเขตโรงงานอุตสาหกรรมทั่วไปและเขตโรงงาน 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 สถิติจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตและแจ้งประกอบกิจการของจังหวัดสมุทรปราการ 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 ที่เมื่อจะประกอบกิจการโรงงาน 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 ขำและ แกะ ต้ม นึ่ง ทอด หรืออบสัตว์น้ำ	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 ขอย 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

บ่อพระจุลจอมเกล้า บ่อป็นที่สำคัญ สร้างขึ้นสมัยรัชกาลที่ 5

เมืองโบราณ พิพิธภัณฑ์กลางแจ้งที่จำลองสถานที่สำคัญและโบราณสถานในเมืองไทย

พระสมุทรเจดีย์ โบราณสถานที่สำคัญคู่บ้านคู่เมือง

พิพิธภัณฑ์ช้างเอราวัณ ประติมากรรมทองแดงรูปช้าง ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกใบนี้

ฟาร์มจระเข้ ฟาร์มจระเข้และสวนสัตว์สมุทรปราการ

สถานตากอากาศบางปู สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและเป็นศูนย์รวมของฝูงนกนางนวล

หลวงพ่อดำ หลวงพ่อดำ วัดบางพลีใหญ่ใน พระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวสมุทรปราการ และประชาชนทั่วไปนับถือ

โครงการลูกพระดาบส สมุทรปราการ ตามพระราชดำริ สถานที่ศึกษาตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

อุทยานการเรียนรู้อำเภอไทย อุทยานการเรียนรู้อำเภอไทยและหอชมเมืองสมุทรปราการ

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

ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

ประเภทการท่องเที่ยว		สถิติ
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนทั้งหมด (คน)	2563(P)	1,259,565
	2562(R)	3,480,752
	%การเปลี่ยนแปลง	- 63.81
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนคนไทย (คน)	2563(P)	952,851
	2562(R)	2,210,121
	%การเปลี่ยนแปลง	- 56.89
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ (คน)	2563(P)	306,714
	2562(R)	1,270,631
	%การเปลี่ยนแปลง	- 75.86
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือน (ล้านบาท)	2563(P)	2,116
	2562(R)	7,010
	%การเปลี่ยนแปลง	- 69.81
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนคนไทย (ล้านบาท)	2563(P)	1,418.46
	2562(R)	3,586.15
	%การเปลี่ยนแปลง	- 60.45
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างชาติ (ล้านบาท)	2563(P)	697.87
	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 ได้สำรวจสถานภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินป่าชายเลนในเขต ป่าสงวนแห่งชาติและนอกเขตป่าสงวนแห่งชาติ พบว่า จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ป่าชายเลนทั้งหมด 93,499.40 ไร่

พันธุ์ไม้เด่นในป่าชายเลนพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวน 2 วงศ์ 2 สกุล และ 4 ชนิด คือ แสมทะเล, แสมขาว, แสมดำ และโกงกางใบเล็ก ความหนาแน่นเฉลี่ยรวมของต้นไม้ต่อพื้นที่เท่ากับ 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 ถูกขุด

ขึ้นตั้งแต่สมัยอยุธยา ปัจจุบันพื้นที่การเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการได้รับน้ำต้นทุนจากคลองสายต่าง ๆ ซึ่งได้รับปริมาณน้ำจากพื้นที่ตอนบนอีกทอดหนึ่ง ทำให้ในฤดูแล้งไม่สามารถกำหนดปริมาณน้ำได้ตรงตามความต้องการ โดยสามารถแบ่งส่วนการบริหารจัดการน้ำ ตามลักษณะพื้นที่ได้ 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. พื้นที่ฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณอำเภอบางพลี และอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 170 ตารางกิโลเมตร หรือ 106,250 ไร่
2. พื้นที่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณพื้นที่ปิดล้อมระหว่างแม่น้ำเจ้าพระยา และคันกันน้ำพระราชดำริ ในเขตอำเภอบางพลี และบางส่วนของอำเภอบางเสาธง จำนวน 210 ตารางกิโลเมตร หรือ 131,250 ไร่
3. พื้นที่ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ด้านนอกแนวคันกันน้ำพระราชดำริ ในเขตอำเภอบางพลี อำเภอบางเสาธง และบางส่วนของอำเภอบางพลี และอำเภอบางเสาธง จำนวน 624 ตารางกิโลเมตร หรือ 390,000 ไร่

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

ทรัพยากรสัตว์ป่า สัตว์ที่พบในป่าชายเลนจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบไปด้วย

1. กลุ่มของประชาคมสิ่งมีชีวิตพื้นป่าชายเลน (Mangrove Benthic Organism) หรือสัตว์หน้าดินพื้นป่าชายเลนในจังหวัดสมุทรปราการ พบมีค่าความหนาแน่น 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, ฝีเสื้อเงรธรรมดา เป็นต้น โดยไม่สามารถจำแนกวงศ์ได้ 1 ชนิด ได้แก่ ฝีเสื้อกลางวัน

ทรัพยากรดิน ดินป่าชายเลนในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถขุดหน้าตัดดินได้ลึกประมาณ 40 เซนติเมตร เกือบทั้งหมดเป็นดินเหนียวที่มีเนื้อละเอียดมาก (มีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลางน้อยกว่า 1 มิลลิเมตร) ส่วนมากมีกลิ่นของซากพืช ซากสัตว์ ดินส่วนใหญ่มีสีในกลุ่มสีน้ำตาล (7.5YR) และกลุ่มสีเทาอมฟ้า (G2) 4 ที่ความลึก 0-5 เซนติเมตร อุณหภูมิดินอยู่ในช่วง 27.0-31.0 องศา

เซลเซียส (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 ที่ความลึกจากผิวดินลึกลงไปถึงระดับ 40 เซนติเมตร บนพื้นที่หน้าตัดส่วนมากพบรากไม้ปะปน และ ปริมาณจุลประ (Jarosite) ในชั้นหน้าตัดดินระหว่างร้อยละ 2-20 แต่ไม่พบหินปะปนในชั้นหน้าตัดดินนี้

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

4. สภาพทางสังคม

1) การศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ มีสถานศึกษาจำนวนมาก จำแนกตามระดับ การศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

การอุดมศึกษา

รัฐบาล

สถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีสมุทรปราการ

สถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, อำเภอบางพลี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ, อำเภอบางพลี

ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี สถาบันการศึกษาในสังกัดกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม, อำเภอมืองสมุทรปราการ

เอกชน

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตสุวรรณภูมิ (บางนา), อำเภอบางเสาธง

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, อำเภอบางพลี

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, อำเภอบางพลี

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, อำเภอบางพลี

การศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนมัธยม)

รัฐบาล

โรงเรียนสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ (โรงเรียนชายประจำจังหวัด)
 โรงเรียนสตรีสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ (โรงเรียนสตรีประจำ
 จังหวัด)

โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว, อำเภอบางพลี
 โรงเรียนราชประชาสมาสัย ฝ่ายมัธยม รัชดาภิเษก ในพระบรมราชูปถัมภ์,
 อำเภอพระประแดง

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
 โรงเรียนสุमानัน, 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

โรงเรียนเซนต์โยเซฟบานนา, อำเภอเมืองสมุทรปราการ

โรงเรียนบุรารักษ์, อำเภอเมืองสมุทรปราการ

การอาชีวศึกษา

รัฐบาล

วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ

วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษกสมุทรปราการ, อำเภอบางพลี

วิทยาลัยสารพัดช่างสมุทรปราการ, อำเภอเมืองสมุทรปราการ

วิทยาลัยการอาชีพพระสมุทรเจดีย์, อำเภอพระสมุทรเจดีย์

เอกชน

วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ, อำเภอบางพลี

โรงเรียนเกริกวิทยาลัย, อำเภอบางพลี

วิทยาลัยเทคโนโลยีสมุทรปราการ (ช.เทค), อำเภอเมืองสมุทรปราการ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสุวรรณภูมิบริหารธุรกิจ, อำเภอบางพลี

วิทยาลัยเทคโนโลยีเกวลิ้นบริหารธุรกิจ, อำเภอบางเสาธง

วิทยาลัยเทคโนโลยีไทย-ไต้หวัน (ปิติไอ), อำเภอบางพลี

โรงเรียนศรีตรน, อำเภอบางพลี

โรงเรียนสุขเจริญผล, อำเภอบางพลี

การศึกษาทางทหาร

โรงเรียนนายเรือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ

ตารางที่ 2.12 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอำเภอและสังกัด
ปีการศึกษา 2563

อำเภอ	สังกัด/หน่วยงาน	จำนวน สถานศึกษา
เมืองสมุทรปราการ	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	36
เมืองสมุทรปราการ	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	58
เมืองสมุทรปราการ	สำนักงาน กศน.	1
เมืองสมุทรปราการ	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	4
เมืองสมุทรปราการ	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	14
บางบ่อ	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	39
บางบ่อ	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	3
บางบ่อ	สำนักงาน กศน.	1
บางบ่อ	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
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 สิทธิไชยอุบลมณี	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	อนุบาล-ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาล 5 วัดกลางวรวิหาร	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	อนุบาล-ประถมศึกษา
	โรงเรียนอนุบาลเทศบาลนครสมุทรปราการ	ปากน้ำ	เมืองสมุทรปราการ	
เทศบาลเมืองบางแก้ว	โรงเรียนสาธิตบางแก้ว	บางแก้ว	บางพลี	ประถมศึกษา
	โรงเรียนอนุบาลสาธิตบางแก้ว 1 (วัดหนามแดง)	บางแก้ว	บางพลี	อนุบาล
	โรงเรียนอนุบาลสาธิตบางแก้ว 2 (สมุทรสิริวัฒน์)	บางแก้ว	บางพลี	อนุบาล
	โรงเรียนอนุบาลสาธิตบางแก้ว 3 (ไทยสมุทร)	บางแก้ว	บางพลี	อนุบาล
	โรงเรียนอนุบาลสาธิตบางแก้ว 4 (เปรมฤทัย)	บางแก้ว	บางพลี	อนุบาล
เทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ	โรงเรียนเทศบาล 1 (ในระบบสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง)	บางเมือง	เมืองสมุทรปราการ	อนุบาล-ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาลปากน้ำศิริวิทยานุสรณ์ (ในระบบสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง)	บางเมือง	เมืองสมุทรปราการ	มัธยมศึกษา
เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย	โรงเรียนสิริเบญญาลัย	บางหัวเสือ	พระประแดง	อนุบาล-ประถมศึกษา

ตารางที่ 2.13 (ต่อ)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	โรงเรียน	ตำบล	อำเภอ	ระดับชั้น
เทศบาลเมือง พระประแดง	โรงเรียนเทศบาลป้อมแมลงไฟฟ้า	ตลาด	พระประแดง	อนุบาล-มัธยมศึกษา ตอนต้น
	โรงเรียนเทศบาลวัดแค (ธรรมวิธานราษฎร์บำรุง)	ตลาด	พระประแดง	อนุบาล- ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาลวัดทรงธรรม	ตลาด	พระประแดง	อนุบาล-มัธยมศึกษา ตอนต้น
เทศบาลเมือง ลัดหลวง	โรงเรียนเทศบาล 1 บางครุอุปการ ราษฎร์	บางครุ	พระประแดง	อนุบาล- ประถมศึกษา
	โรงเรียนเทศบาล 2 เทศบาลเมือง ลัดหลวง	บางจาก	พระประแดง	อนุบาล
เทศบาลตำบล ด่านสำโรง	โรงเรียนอนุบาลเทศบาลด่านสำโรง	สำโรง เหนือ	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล- ประถมศึกษา
เทศบาลตำบล เทพารักษ์	โรงเรียนอนุบาลองค์การบริหารส่วน ตำบลเทพารักษ์	เทพารักษ์	เมือง สมุทรปราการ	อนุบาล- ประถมศึกษา
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
องค์กรบริหาร 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.) ไกลบ้าน และการเสียเวลารอที่โรงพยาบาล ผ่านระบบ Tele Medicine ที่ช่วยให้คนไข้สามารถคุยกับแพทย์ที่โรงพยาบาลสมุทรปราการได้ แพทย์สามารถเห็นและพูดคุยตรวจคนไข้ผ่านจอ แล้วสั่งยาและนำส่งยาให้จากโรงพยาบาล โดยที่คนไข้ไม่ต้องมาที่โรงพยาบาล ยกเว้น ต้องรับการผ่าตัดหรือการรักษาโรครุนแรงที่ รพ.สต. ทำไม่ได้ แต่ถ้าเป็นโรคเล็ก ๆ น้อย ๆ จะสะดวกกับคนไข้เป็นอย่างมาก หรือแม้แต่ในกรณีเร่งด่วน เช่น เจ็บหน้าอกต้องให้ยา แต่เนื่องจากมีรถติดว่าจะมาถึงโรงพยาบาล 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	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			
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 แรงงาน ผู้มีงานทำจังหวัดสมุทรปราการ	2.36	1.9	0.85	1.46
อัตราการจ้างงานนอกภาคเกษตรต่อกำลัง แรงงานที่มีงานทำจังหวัดสมุทรปราการ	97.64	98.1	99.15	98.54
อัตราการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรม (เหมือง, การผลิต, ไฟฟ้า, จัดการน้ำ, ก่อสร้าง)	49.18	53.9	48.42	51.14
อัตราการว่างงานจังหวัดสมุทรปราการ	1.93	1.07	1.79	1.78
อัตราการบรรจุงานต่อตำแหน่งงานว่าง จังหวัดสมุทรปราการ	12.92	81.14	34.99	34.72
อัตราการบรรจุงานต่อผู้สมัครงานจังหวัด สมุทรปราการ	88.92	83.57	52.12	67.98
อัตราการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครอง แรงงานของสถานประกอบการจังหวัด	11.76	10.92	0.96	11.9
อัตราการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดความ ปลอดภัยของสถานประกอบการจังหวัด	19.44	67.65	10.43	47.54
อัตราการเกิดข้อพิพาทแรงงานต่อสถาน ประกอบการ 100,000 แห่ง จังหวัด สมุทรปราการ	21.25	8.34	20.47	57.03
อัตราการเกิดข้อขัดแย้งต่อสถาน ประกอบการ 100,000 จังหวัด สมุทรปราการ	21.25	33.37	65.5	8.15

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

1) การใช้พลังงาน ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563
สรุปได้ดังตารางที่ 2.21

ตารางที่ 2.21 ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าประเภทไฟฟ้าฐาน ของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563

การผลิตไฟฟ้าประเภทไฟฟ้า ฐาน	กำลังการผลิตติดตั้ง (MW)	ปริมาณการผลิต (MWh)	หมายเหตุ
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	
ชีวมวล	0	0	
แสงอาทิตย์	0.08	109.98	
พลังงานลม	0	0	
พลังน้ำขนาดเล็ก	0	0	
พลังงานความร้อนใต้พิภพ	0	0	
พลังงานจากขยะ	2.7	18921.6	
พลังงานความร้อนทิ้งกลับมาใช้ใหม่	0	0	
อื่น ๆ	0	0	
ปริมาณรวม	2.78	19031.58	

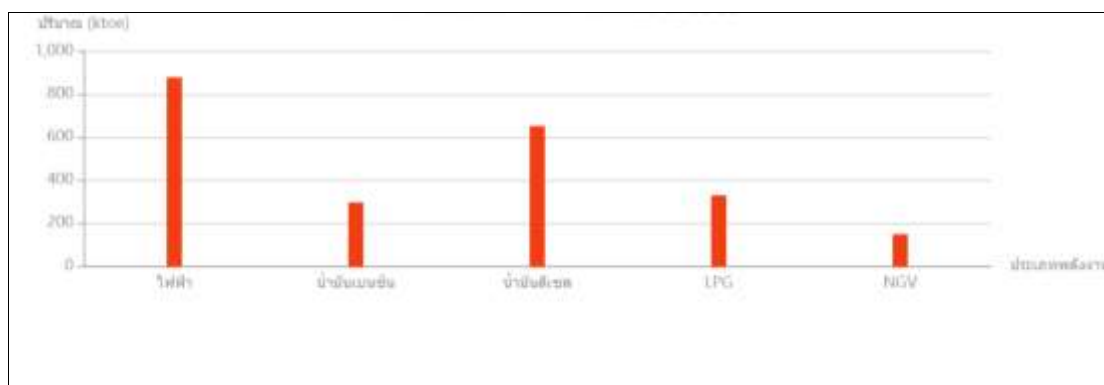
ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)

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	

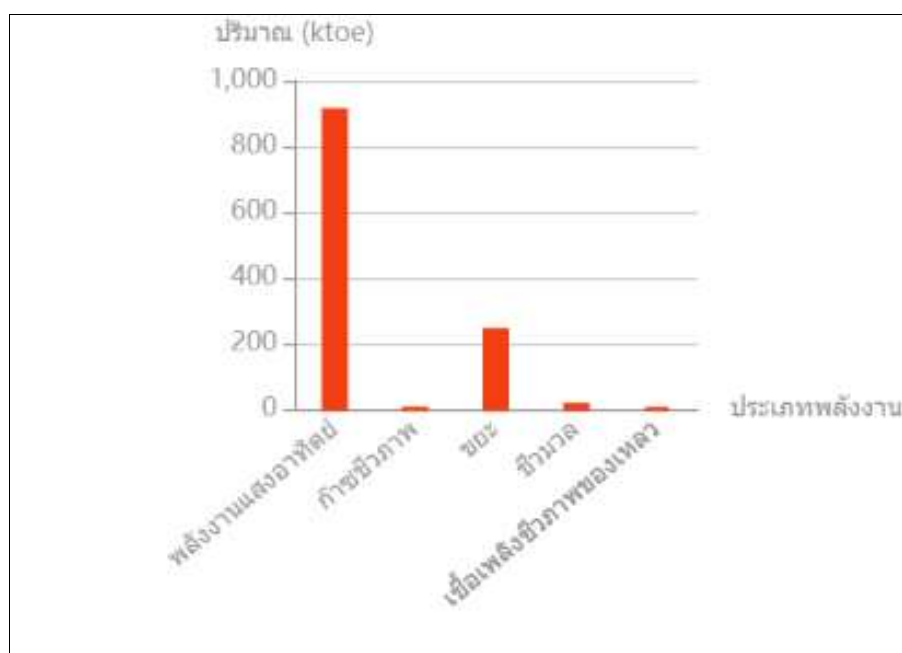
ที่มา : (กระทรวงพลังงาน. ออนไลน์. 2564)

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



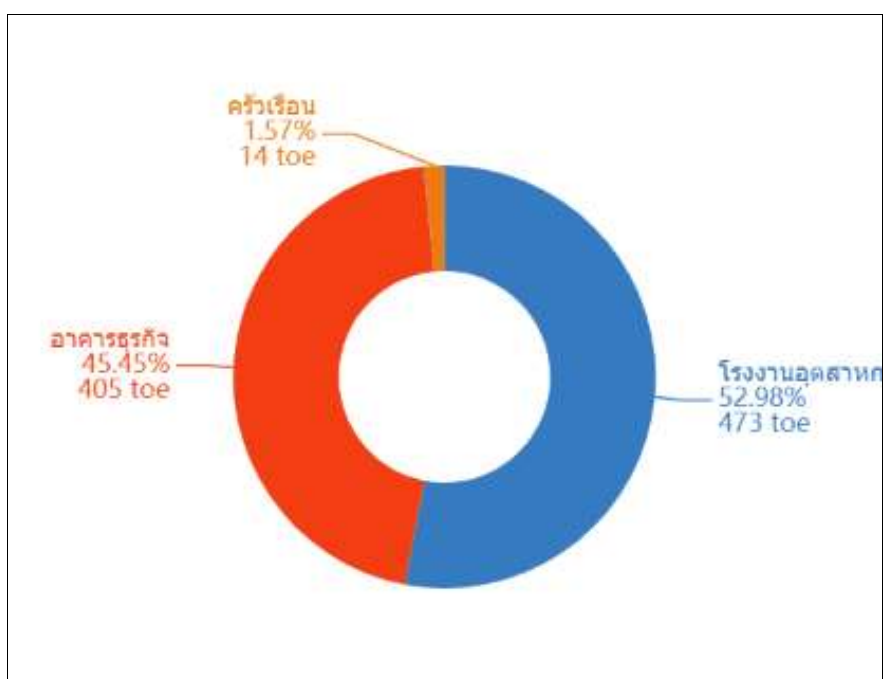
ภาพที่ 2.6 การใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม ปี 2563

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 “พระพุทธรูป” ซึ่งประดิษฐานอยู่ ณ วัดโศการาม ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีพระบรมสารีริกธาตุในผอบ ทอง เงิน นาค บรรจุไว้

พระเจดีย์องค์ประธานล้อมกรอบด้วยพระเจดีย์บริวาร ชั้นละ 4 องค์ มีความหมายถึงสมมติจิต เมื่อดำเนินการตามอริยมรรค โดยถูกต้องครบถ้วนแล้ว จะเกิดวิญญาน ในอริยสัจ 4 ที่สร้างเป็น 3 ชั้น เรียกว่า ปรีวัฏ 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 เมื่อมองประสานตรง ๆ จะเห็นพระเจดีย์ล้อมวงเป็นคู่ หมายถึง พระธรรม กับพระวินัย อันเป็นหลักชัยของพระพุทธศาสนา แต่ถ้าเงยเงยจะได้ พระเจดีย์ จำนวน 7 องค์ หมายถึง โพชฌงค์ 7 ประการ

พระพุทธรูปเป็นปูชนียสถาน อันเป็นสิริมงคลแก่พุทธบริษัท และได้นมัสการพระบรมสารีริกธาตุ ซึ่งมีคุณค่าสูงยิ่งในพุทธศาสนา เพราะถ้าบูชาด้วยดี ย่อมเป็นเครื่องดึงดูดกล่อมเกลานิสาให้สูงขึ้นตามลำดับเหมือนหมอกเมฆ 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) ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวเชิงประเพณีและวัฒนธรรม โดยยึดฐานของอัตลักษณ์ที่โดดเด่นของเมืองสมุทรปราการ

3.5) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชน เพื่อให้มีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาเมือง

3.6) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาแผนการค้าการลงทุน รวมถึงแผนการพัฒนาพื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3.7) ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่น การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวด้วยภาษาต่าง ๆ ในชาติอาเซียน ส่งเสริมให้ชาวบ้าน รู้จักพูดภาษาในชาติอาเซียน ครูสอนนักเรียนให้ทราบถึงภาษาและวัฒนธรรมของชาติอาเซียน

3.8) เสริมสร้างและยึดมั่นแนวทางการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชน

4) จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

4.1) เพื่อสนับสนุนการจัดทำผังเมืองของจังหวัดสมุทรปราการให้มีความกระชับเพื่อใช้ประโยชน์จากแต่ละส่วนของพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2) เพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสอดคล้องกับผังเมืองและการเติบโตของเมือง

4.3) เพื่อพัฒนาระบบและกลไกเพื่อรองรับการจัดการกับภัยพิบัติให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์

4.4) เพื่อพัฒนาระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานและคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.5) เพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพของประชาชนให้มีคุณภาพและได้รับการอย่างทั่วถึง

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 พัฒนาส่งเสริมสนับสนุนผลิตภัณฑ์ ให้สอดคล้องกับแหล่งท่องเที่ยวของแต่ละชุมชนแบบบูรณาการ
- 3.5 สนับสนุนอุตสาหกรรมเชิงนิเวศและสนับสนุนเกษตรอินทรีย์ให้เกิดความยั่งยืน
- 3.6 ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารจัดการตลาดและการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้สู่จังหวัดสมุทรปราการ

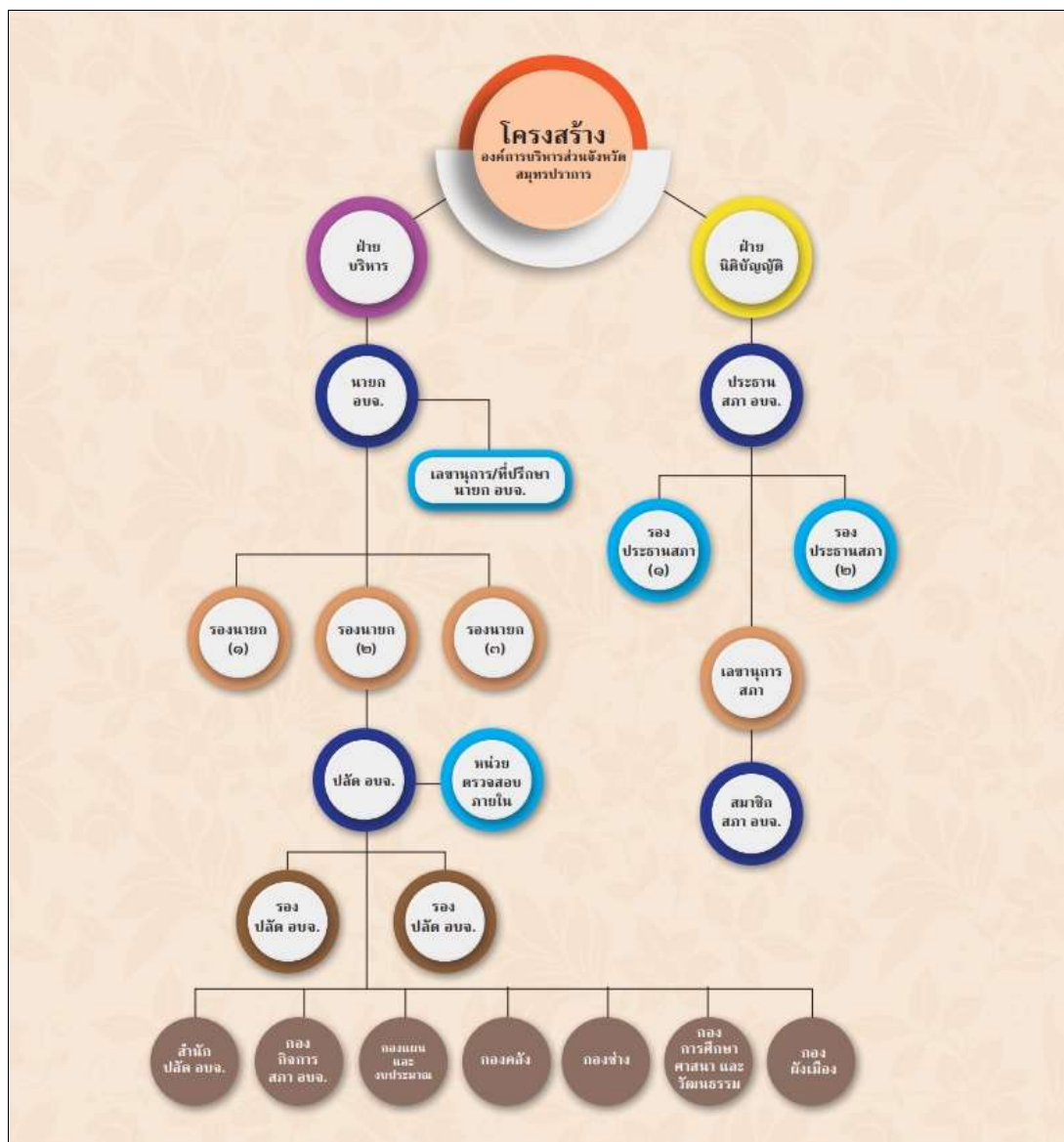
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 5 เป้าประสงค์ ดังนี้

- 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

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ต่อขั้นตอนการให้บริการ ต่อช่องทาง การให้บริการ 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 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง

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 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) อันดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 4 โครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 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)

ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2563) ได้ทำการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 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 ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมจากผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อน/คนรู้จัก

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (2562) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 2) ศึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร 3) นำผลที่ได้จากประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 เมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจ สามารถเรียงคะแนนความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 2) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 3) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 4) งานบริการสนามกีฬาของ อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 68.60

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านดอน จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านดอน จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.55) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านดอน จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่าความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.51 ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.53) โดยจากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านดอน จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอบ้านดอน จังหวัดสมุทรปราการในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น 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 ความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการรักษา มาตรฐานและพัฒนาการให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาอุดม อำเภอนิคมน้ำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.25 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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) งานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี 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 จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความ ต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม ได้เป็นอย่างดี

Ferreira, et al (2021) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยใน เด็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็ก

ในหน่วยงานสาธารณะและเสนอกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป 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 พวกเขาพิจารณาว่าการดูแลสัตว์ สุขอนามัย และที่พักพิงสำหรับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บนั้นไม่เพียงพอ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์การพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้งและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของสวนสาธารณะ 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 ด้านการสร้างเชื่อมั่น อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถเป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิ การติดตามและไต่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะ และหลังจาก

ได้รับการบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

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

ตารางที่ 2.25 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา

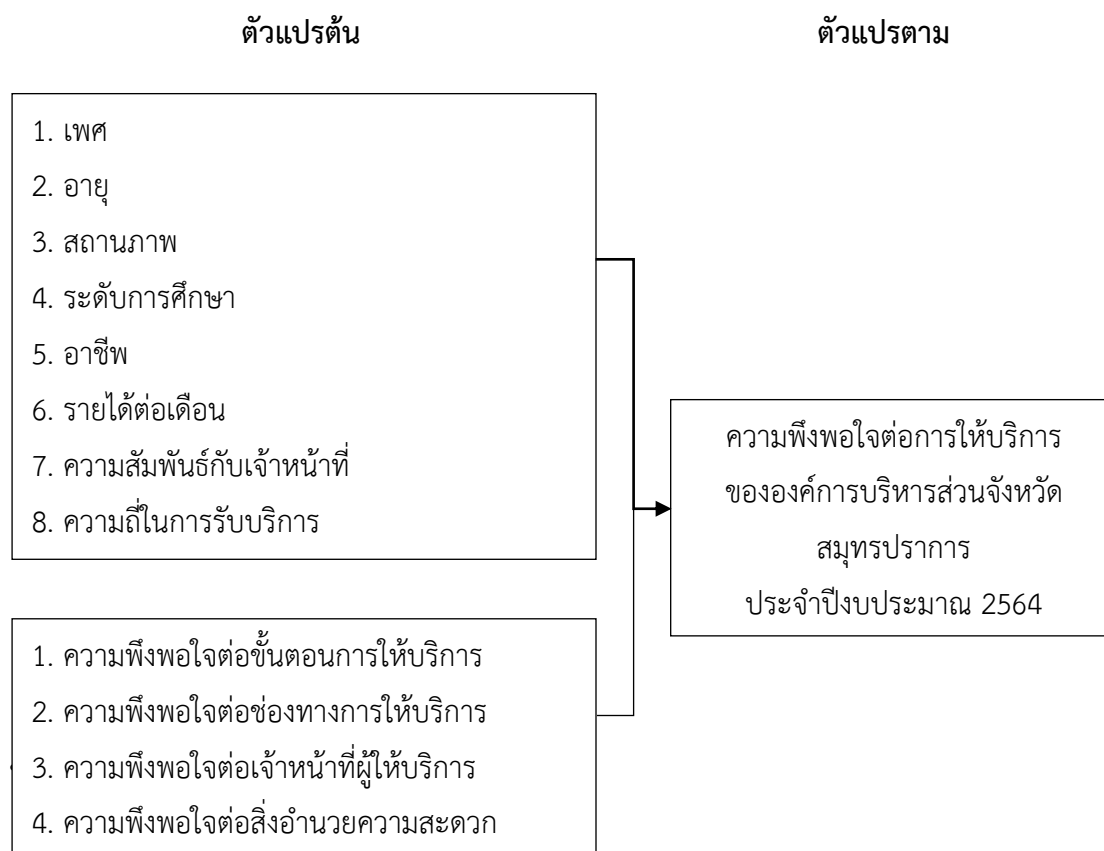
ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง					
	มหาวิทยาลัย ราชภัฏ จันทระเกษม	มหาวิทยาลัย สวนดุสิต	อบจ. สมุทรสาคร	มหาวิทยาลัย เชียงใหม่	มหาวิทยาลัย บูรพา	มหาวิทยาลัย มหาสารคาม
การมีส่วนร่วมในการพัฒนา		✓				
ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น		✓				
การเผยแพร่ข่าวสาร		✓				
ขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ช่องทางการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความคุ้มค่าของภารกิจ				✓		

ตารางที่ 2.26 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการ
ที่ศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				
	Ferreira et. al.	Karanikola et. al.	Pop et. al.	Bente	Footman et. al.
การสื่อสารของพนักงาน	✓				
ความมีน้ำใจ	✓				
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