

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 996 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 5 ประเด็น ต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตาคอลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด 2) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด 3) ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ 4) ระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม 5) ระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้ทําวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการรถยนต์ตุ๊กตาคอลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด
2. งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด
3. งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

4. ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม
5. ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ และงานบริการที่ทำการประเมิน ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตุ๊กตาคอลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด

ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ตอนที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

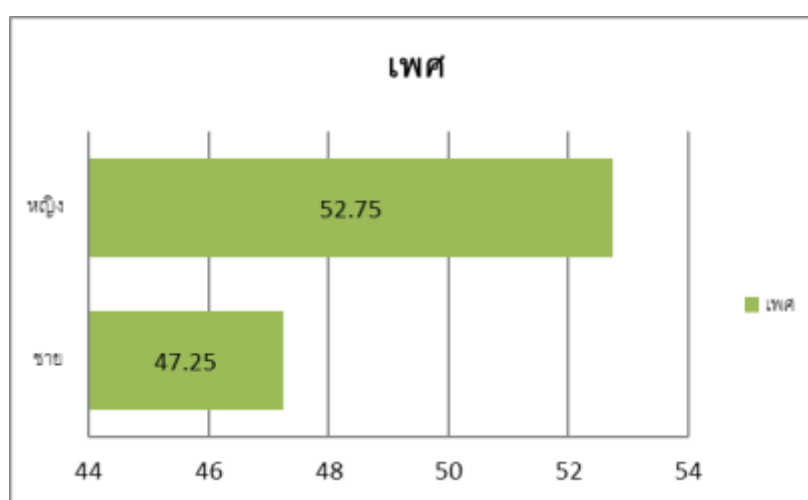
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	189	47.25
หญิง	211	52.75
รวม	400.0	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25



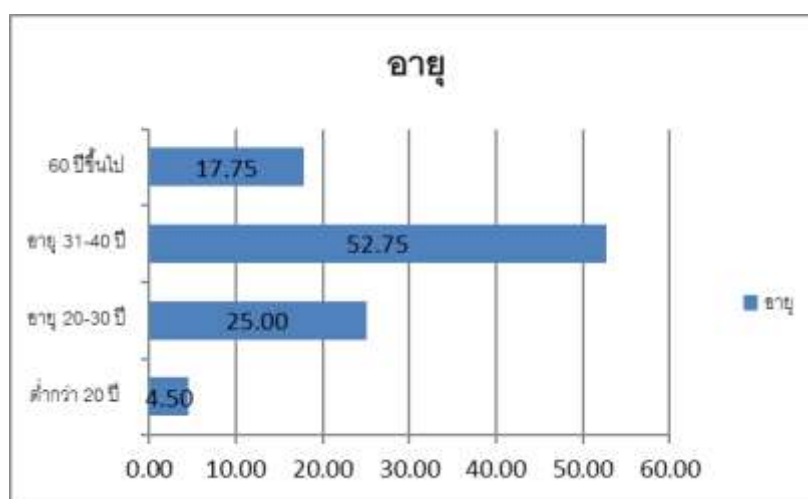
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.50
อายุ 20-30 ปี	100	25.00
อายุ 31-40 ปี	211	52.75
60 ปีขึ้นไป	71	17.75
รวม	400.0	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00



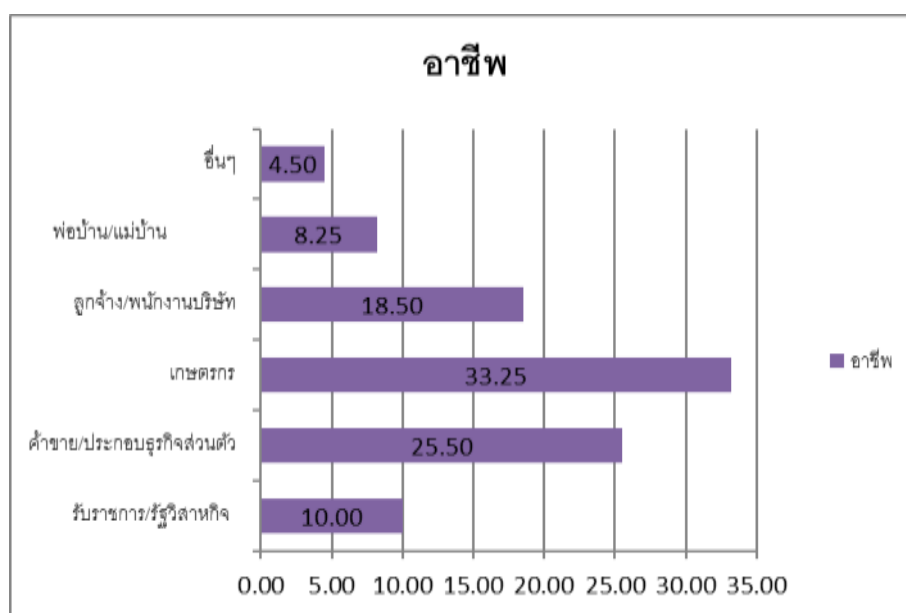
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	10.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	102	25.50
เกษตรกร	133	33.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	74	18.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	33	8.25
อื่น ๆ	18	4.50
รวม	400.0	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50



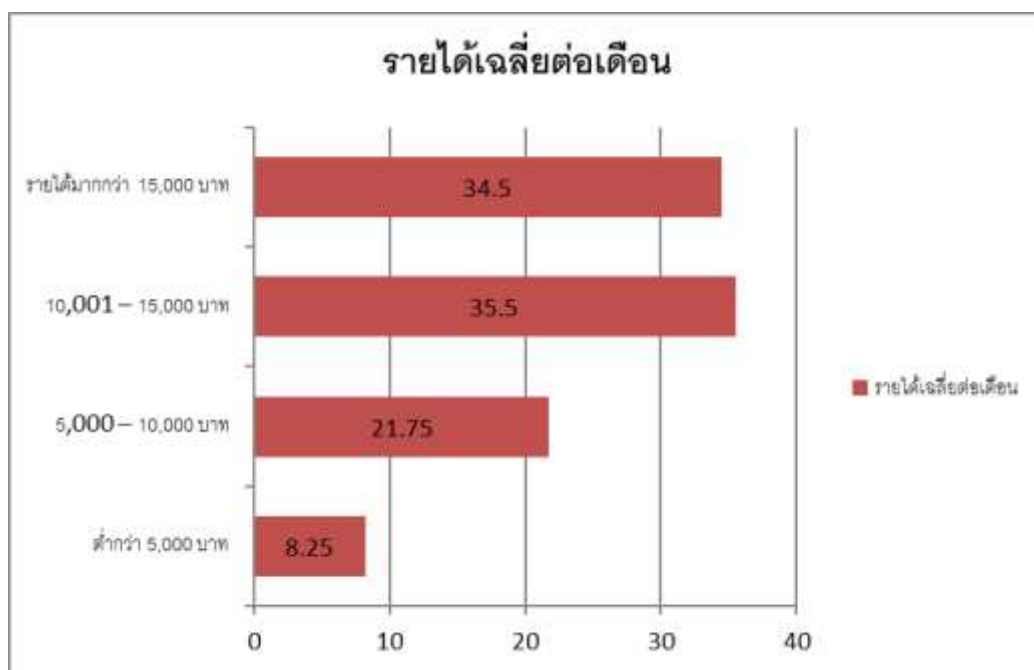
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	33	8.25
5,000 – 10,000 บาท	87	21.75
10,001 – 15,000 บาท	142	35.50
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	138	34.50
รวม	400.0	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา คือ รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล่างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านขั้นตอนการใช้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการ เป็นระบบระเบียบ มีการอธิบาย ขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้ง ทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การ ประชาสัมพันธ์	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	3
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.11	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล่างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการที่ หลากหลาย	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	1
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	2
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความ เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.55	4.78	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.55 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	95.55	4.78	0.71	มากที่สุด	4
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดย ไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่ จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ อย่างดี	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความ เหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	95.87	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.87 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็น ระเบียบ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	5
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่ จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ ต่อการให้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวาง อุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.9 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำ
สาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้ บริการ	96.11	4.81	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	95.55	4.78	0.72	มากที่สุด	4
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	95.87	4.79	0.71	มากที่สุด	3
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ตู้โคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

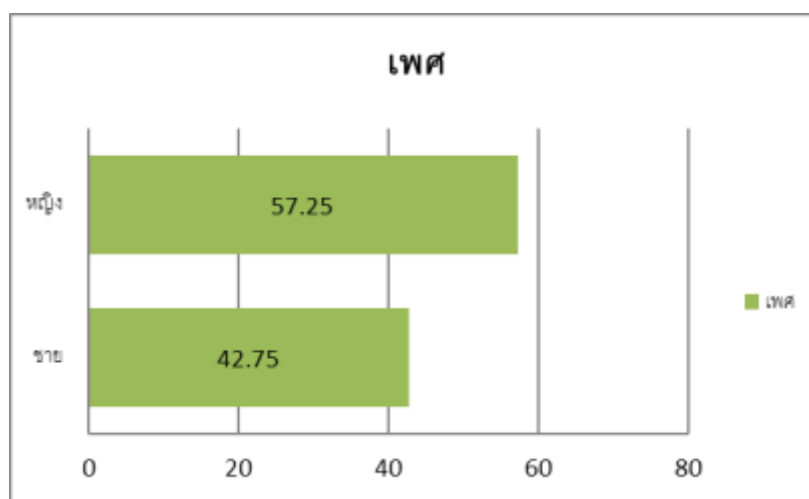
ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75



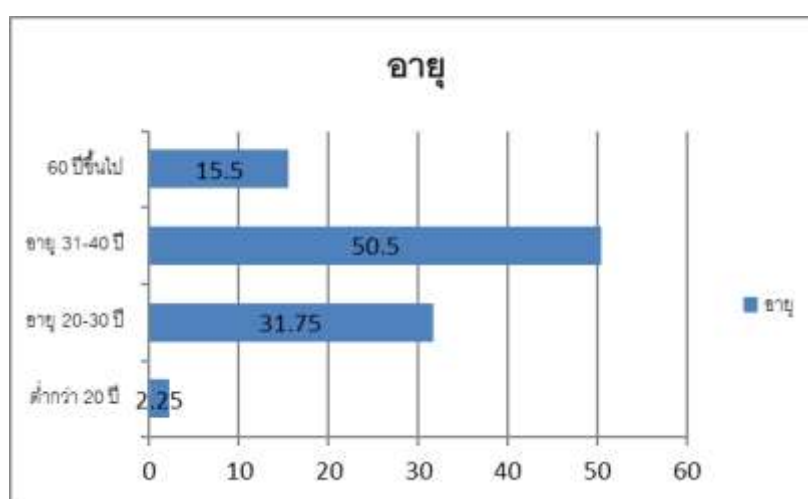
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.25
อายุ 20-30 ปี	127	31.75
อายุ 31-40 ปี	202	50.50
60 ปีขึ้นไป	62	15.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75



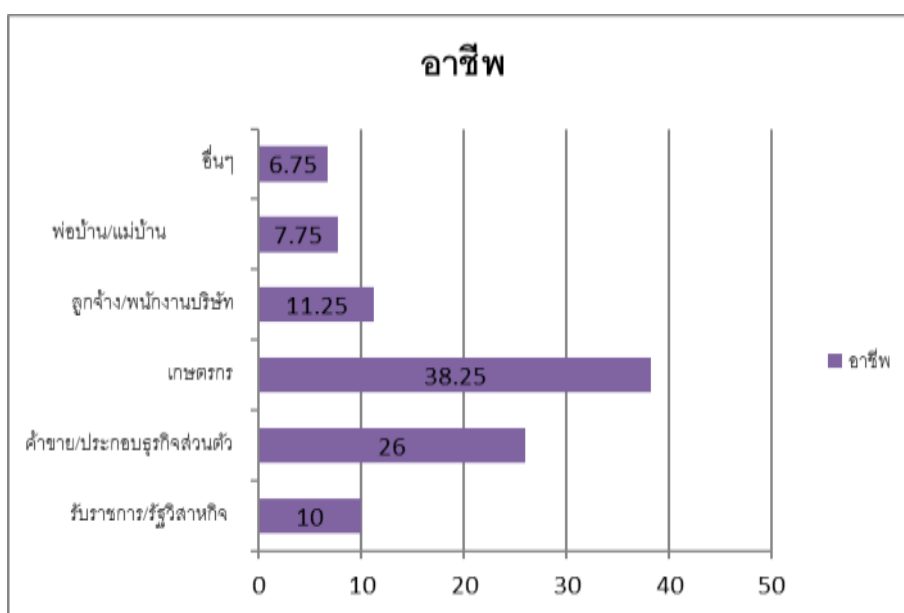
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	40	10.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	104	26.00
เกษตรกร	153	38.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	45	11.25
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	31	7.75
อื่นๆ	27	6.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร พนักงานบริษัท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00



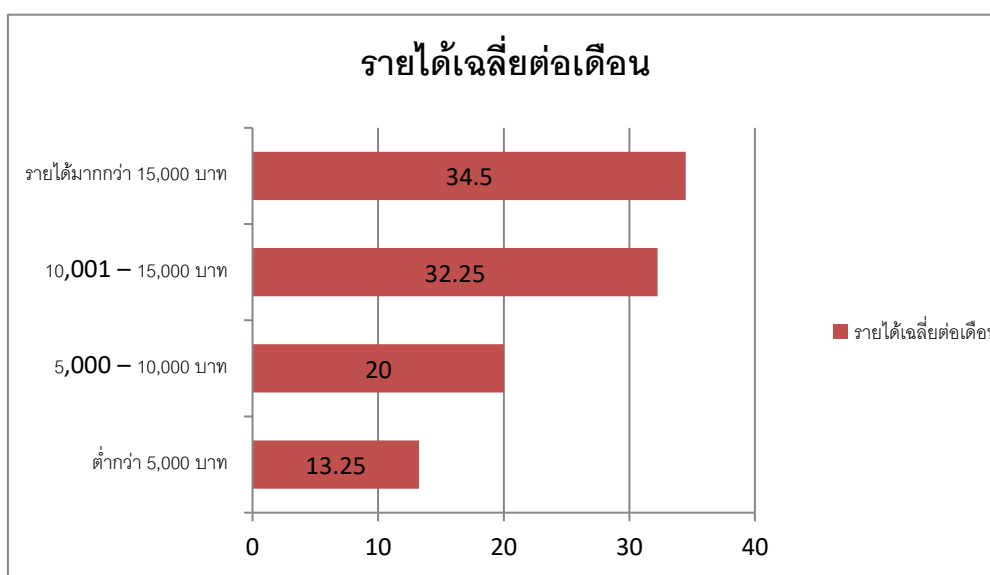
ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	53	13.25
5,000 – 10,000 บาท	80	20.00
10,001 – 15,000 บาท	129	32.25
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	138	34.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25



ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านขั้นตอนการใช้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการใช้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่เป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	4
1.3 การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	5
1.4 ระยะเวลาการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	3
1.5 มีการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.12	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้าน
ช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการรถ สุขาเคลื่อนที่หลากหลาย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ รถสุขาเคลื่อนที่แต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	4
2.3 ช่องทางการให้บริการรถสุขา เคลื่อนที่มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	95.80	4.79	0.76	มากที่สุด	2
2.4 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ รถสุขาเคลื่อนที่มีความชัดเจน	95.40	4.77	0.73	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.77	4.79	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้ง
จังหวัด ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.77
($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการบริการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่
หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	3
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำ ต่อผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่	95.05	4.75	0.72	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	95.10	4.76	0.72	มากที่สุด	4
โดยรวม	95.47	4.77	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.47 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4.2 มีการจัดสถานที่ให้บริการรถสุขา เคลื่อนที่อย่างเป็นระเบียบและมีความ ปลอดภัย	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 ห้องสุขาเคลื่อนที่มีจำนวนเพียงพอ ต่อความต้องการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
4.4 สภาพแวดล้อมภายในห้องสุขามี ความสะอาด น่าใช้ ไม่ส่งกลิ่นเหม็น	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	3
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง เพียงพอ เช่น ที่ขู่ สบู่ล้างมือ แอลกอฮอล์ ถังขยะ ฯลฯ	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.15	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้ง
จังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.15
($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดสถานที่ให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่อย่าง
เป็นระเบียบและมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95
($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.18 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้ บริการ	96.12	4.81	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ	95.77	4.79	0.73	มากที่สุด	3
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	95.47	4.77	0.72	มากที่สุด	4
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.15	4.81	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

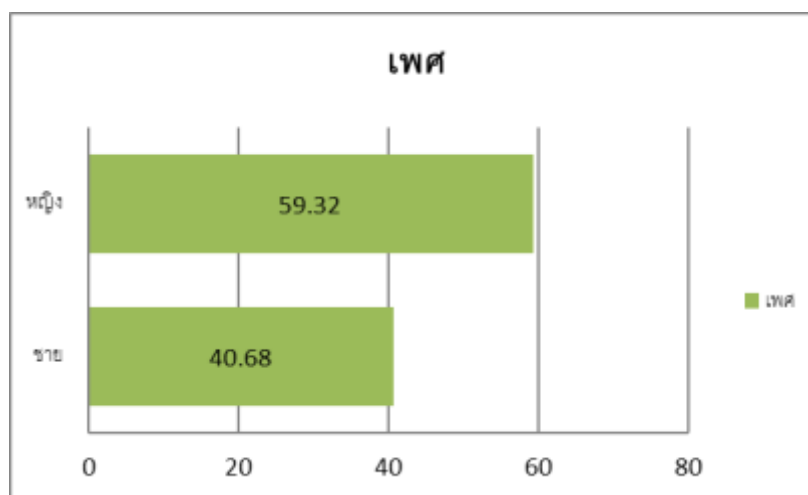
ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการ
ใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	24	40.68
หญิง	35	59.32
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 59.32 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ
40.68



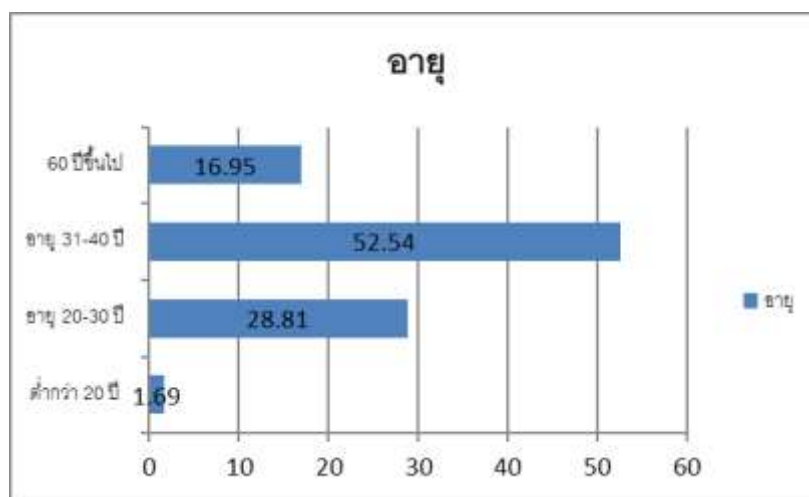
ภาพที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.69
อายุ 20-30 ปี	17	28.81
อายุ 31-40 ปี	31	52.54
60 ปีขึ้นไป	10	16.95
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 52.54 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81



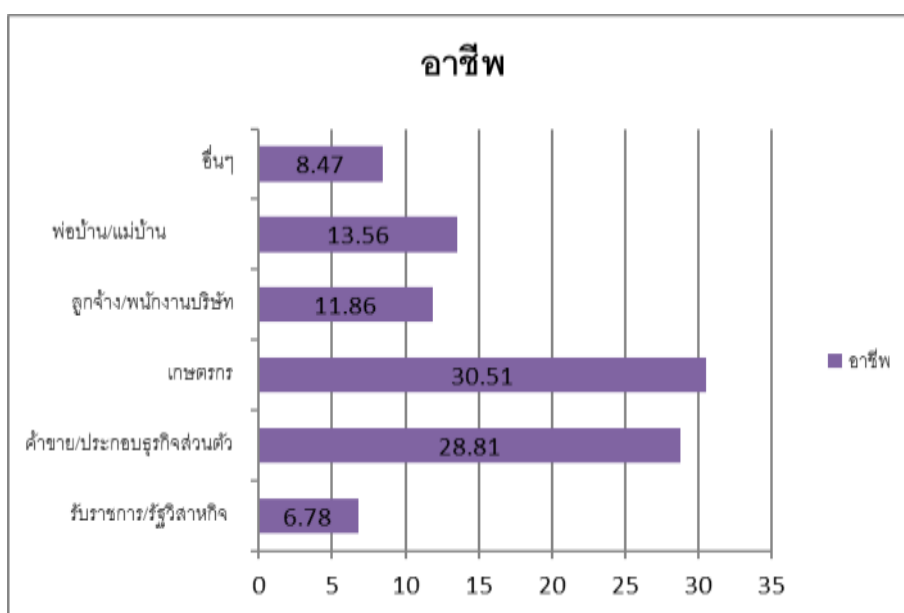
ภาพที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	6.78
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	17	28.81
เกษตรกร	18	30.51
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	11.86
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	8	13.56
อื่นๆ	5	8.47
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81



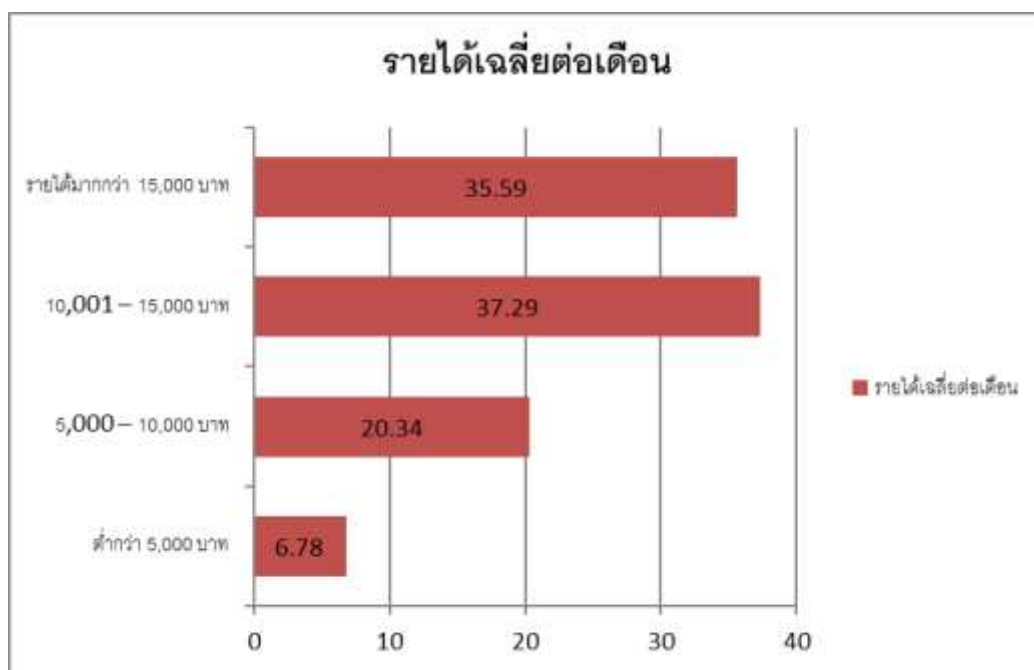
ภาพที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	6.78
5,000 – 10,000 บาท	12	20.34
10,001 – 15,000 บาท	22	37.29
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	21	35.59
รวม	59	100.00

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.29 รองลงมา คือ รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59



ภาพที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวง
ให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็น ระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอน การดำเนินการโดยชัดเจน	96.60	4.83	0.69	มากที่สุด	1
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทาง ด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	96.05	4.80	0.70	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.21	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน
ตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวง
ให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการ ที่หลากหลาย	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	95.20	4.76	0.74	มากที่สุด	3
2.3 ช่องทางการให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	95.80	4.79	0.77	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.82	4.79	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน
ตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ
96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวง
ให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ อย่างดี	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.00	4.80	0.74	มากที่สุด	4
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วย ความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน
ตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจ ร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวง
ให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	5
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่ จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ ต่อการให้บริการ	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	4
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวาง อุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
โดยรวม	96.61	4.83	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน
ตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.61 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95
($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตาม
กฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้ บริการ	96.21	4.81	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ	95.82	4.79	0.74	มากที่สุด	4
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	3
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.61	4.83	0.69	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.61 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69)

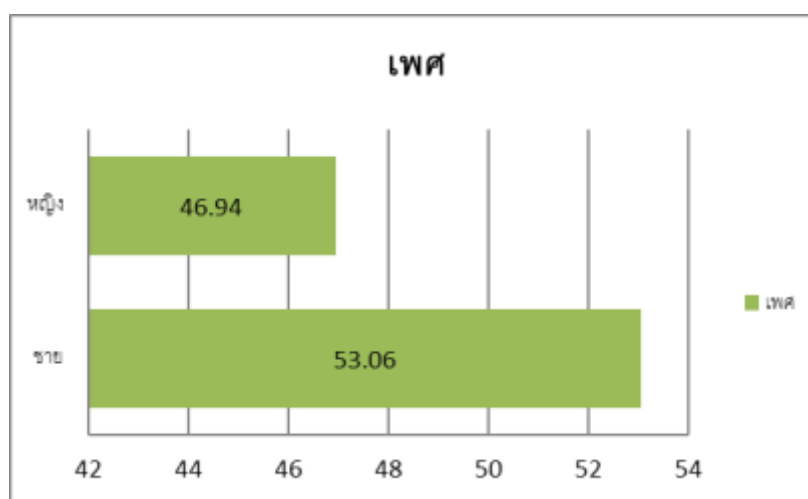
ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุงอบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	26	53.06
หญิง	23	46.94
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.06 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.94



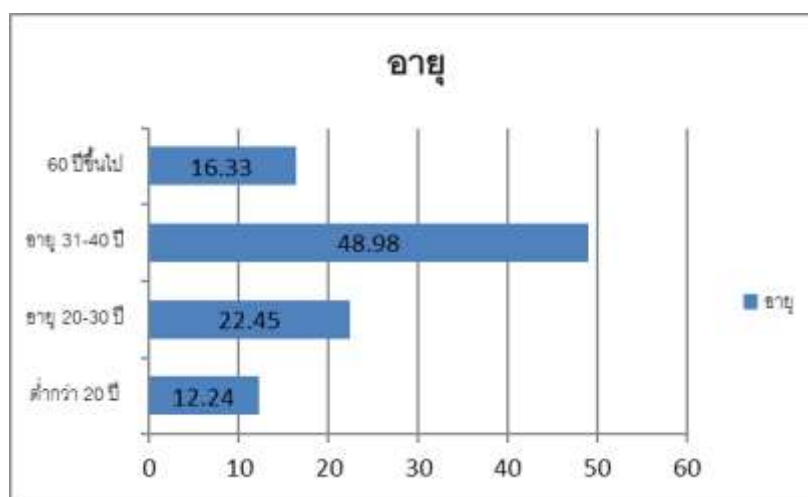
ภาพที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	12.24
อายุ 20-30 ปี	11	22.45
อายุ 31-40 ปี	24	48.98
60 ปีขึ้นไป	8	16.33
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.98 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.45



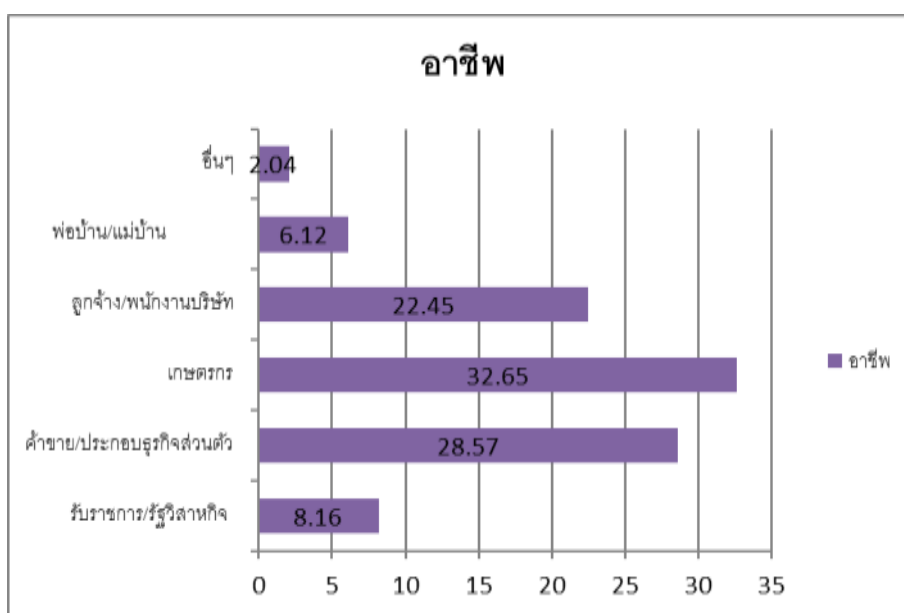
ภาพที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	8.16
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	14	28.57
เกษตรกร	16	32.65
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	22.45
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3	6.12
อื่นๆ	1	2.04
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57



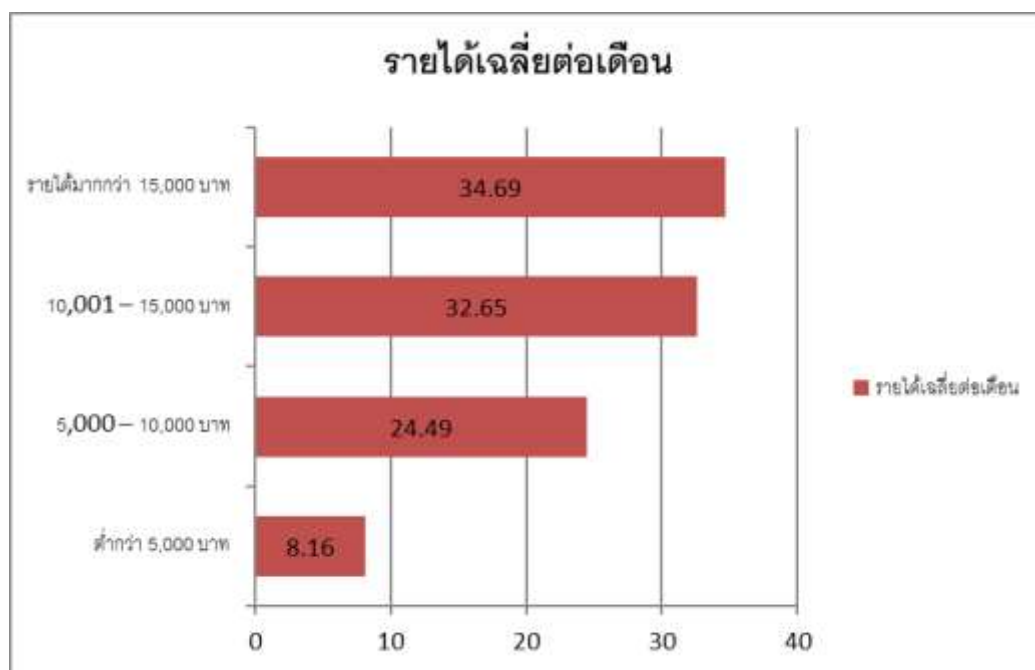
ภาพที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	8.16
5,000 – 10,000 บาท	12	24.49
10,001 – 15,000 บาท	16	32.65
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	17	34.69
รวม	49	100.00

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65



ภาพที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านขั้นตอนการใช้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.3 การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	5
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.33 แสดงระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้าน
ช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการ ที่หลากหลาย	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	3
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	1
2.3 ช่องทางการให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.22	4.76	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพัก
ในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ
95.22 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละ
ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$,
S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.34 แสดงระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ อย่างดี	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.20	4.76	0.73	มากที่สุด	5
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วย ความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	96.50	4.83	0.69	มากที่สุด	3
โดยรวม	96.39	4.82	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.39 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.35 แสดงระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	4
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่ จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ ต่อการให้บริการ	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวาง อุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การใช้บริการ	95.95	4.80	0.74	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.59	4.83	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักใน
โรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.59
($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และ
ห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95
($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.36 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้ บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ	95.22	4.76	0.74	มากที่สุด	4
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	96.39	4.82	0.70	มากที่สุด	3
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.59	4.83	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.59 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70)

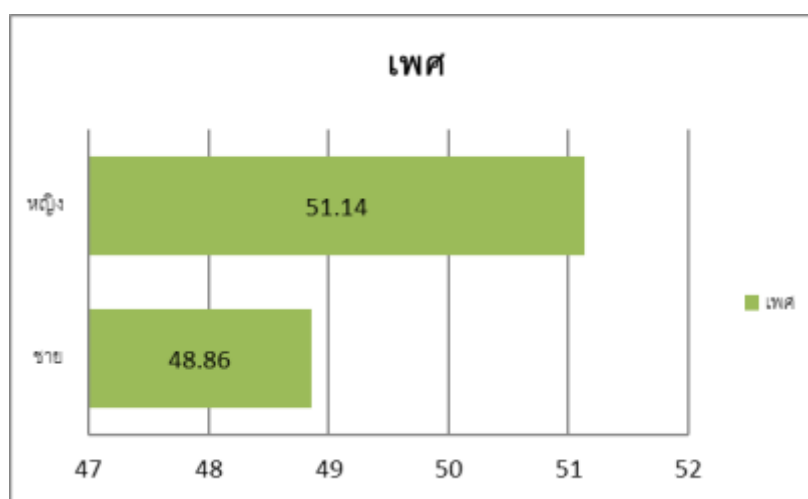
ตอนที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	43	48.86
หญิง	45	51.14
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 48.86



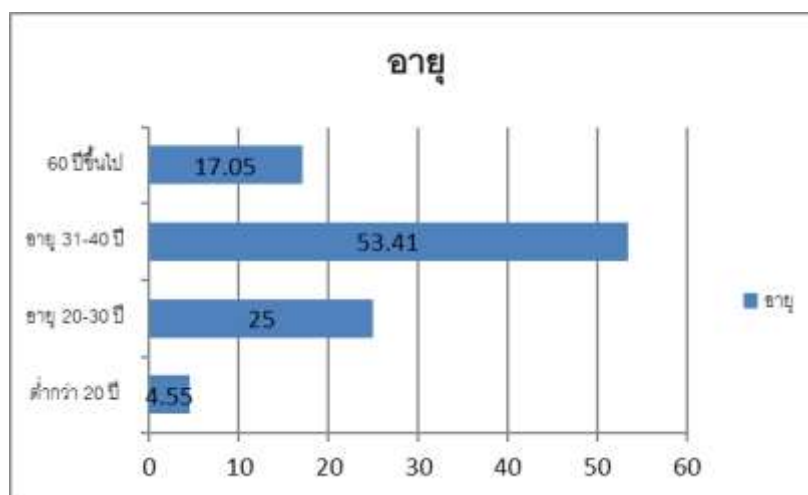
ภาพที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	4.55
อายุ 20-30 ปี	22	25.00
อายุ 31-40 ปี	47	53.41
60 ปีขึ้นไป	15	17.05
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 53.41 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00



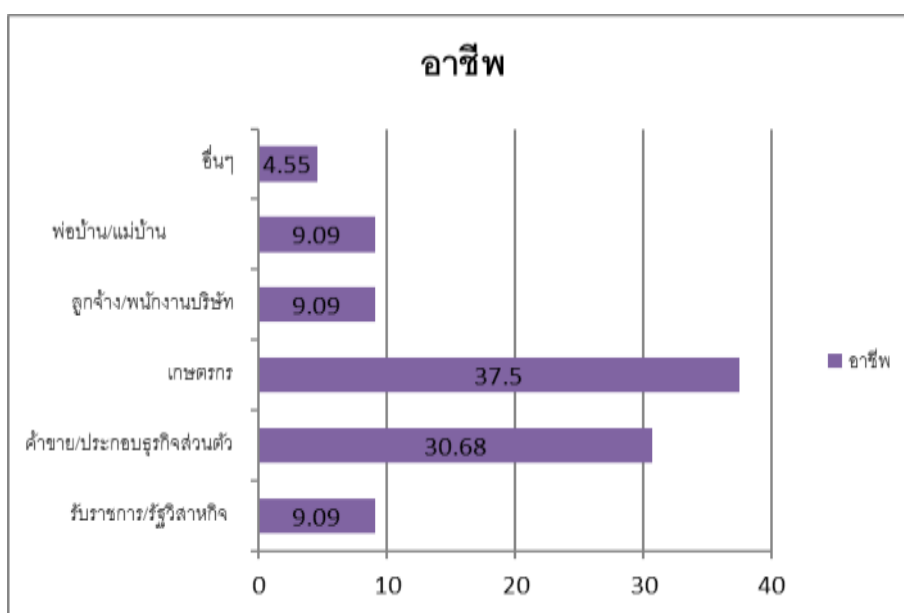
ภาพที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	9.09
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	27	30.68
เกษตรกร	33	37.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	9.09
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	8	9.09
อื่นๆ	4	4.55
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.68



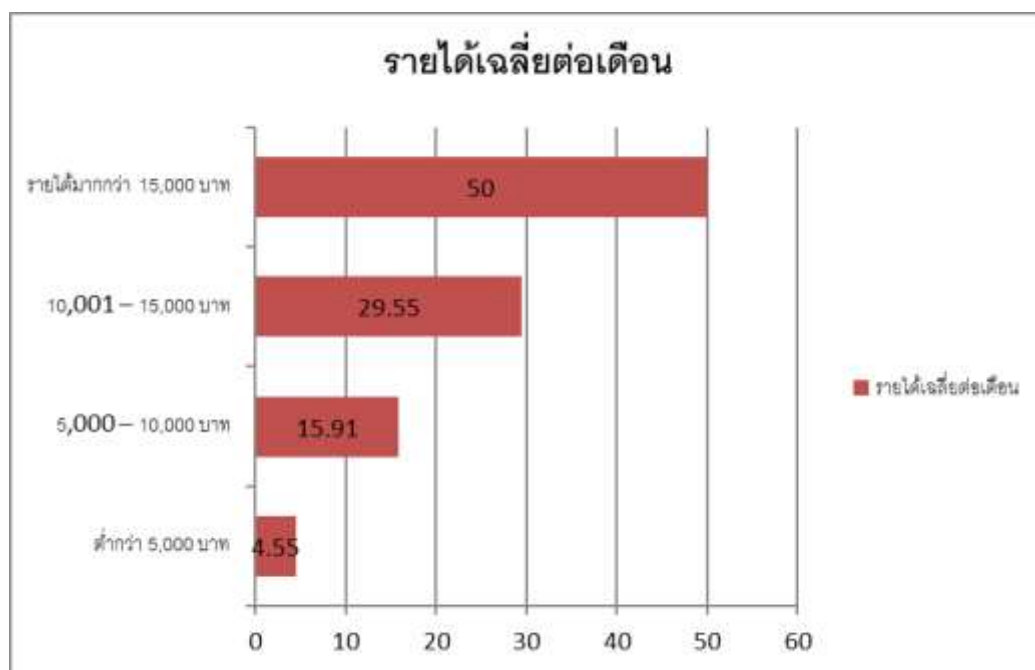
ภาพที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.55
5,000 – 10,000 บาท	14	15.91
10,001 – 15,000 บาท	26	29.55
รายได้มากกว่า 15,000 บาท	44	50.00
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55



ภาพที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.41 แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านขั้นตอนการใช้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
1.2 การจัดรูปแบบการให้บริการเป็น ระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอน การดำเนินการโดยชัดเจน	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	2
1.3 การให้บริการมีความพร้อม ทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/ การประชาสัมพันธ์	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	4
1.4 ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.72	มากที่สุด	4
1.5 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.77	4.79	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.42 แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการบริการให้บริการ ที่หลากหลาย	95.20	4.76	0.76	มากที่สุด	3
2.2 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	95.60	4.78	0.74	มากที่สุด	2
2.3 ช่องทางการให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	95.80	4.79	0.73	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.53	4.78	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.53 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 4.43 แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ	95.95	4.80	0.71	มากที่สุด	2
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อโดย ไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม	95.45	4.77	0.72	มากที่สุด	4
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่ จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ อย่างดี	94.95	4.75	0.72	มากที่สุด	5
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	1
3.5 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความ เหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	95.50	4.78	0.71	มากที่สุด	3
โดยรวม	95.66	4.78	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.66 ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.44 แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่าง ชัดเจน	96.95	4.85	0.68	มากที่สุด	1
4.2 มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	96.80	4.84	0.68	มากที่สุด	2
4.3 สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	3
4.4 มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่ จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ ต่อการให้บริการ	95.20	4.76	0.72	มากที่สุด	5
4.5 การจัดสถานที่และการจัดวาง อุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การใช้บริการ	96.00	4.80	0.70	มากที่สุด	4
โดยรวม	96.28	4.81	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.28 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.45 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้ บริการ	95.77	4.79	0.71	มากที่สุด	2
2. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ	95.53	4.78	0.75	มากที่สุด	4
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	95.66	4.78	0.71	มากที่สุด	3
4. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.28	4.81	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.81	4.79	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.81 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4.46 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
สมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขา เคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับ ผังเมืองรวมสมุทรปราการ	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม	96.16	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 5 ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	95.81	4.79	0.72	มากที่สุด	5
โดยรวม	96.01	4.80	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการ ภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1
คือ งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวม
สมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71)
ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจ ร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์
ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00
($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้ง
จังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 5 คือ งาน
บริการที่ 5 ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{X} = 4.79$,
S.D. = 0.72)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ งานบริการรถยนต์ตู้โดยสารสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม และภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่า ได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.00 ร้อยละ 95.88 ร้อยละ 96.20 ร้อยละ 96.16 และร้อยละ 95.81

$$\begin{aligned}
 \text{คำนวณ} &= \frac{480.05}{5} \\
 &= 96.01 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$