

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อ 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา คือ รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

2) งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร พนักงานบริษัท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25

3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 59.32 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.68 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 52.54 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.29 รองลงมา คือ รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59

4) ค่าธรรมเนียมบำรุงอบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.06 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.94 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.98 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.45 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69 รองลงมา คือ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65

5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 48.86 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 53.41 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.68 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1) งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบมีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ และมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.55 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)

1.2) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.74)

1.3) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.10 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72)

1.4) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68)

2) งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า

2.1) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ที่มีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.73)

2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.77 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการบริการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.05 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

2.3) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ ต่อผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.05 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดสถานที่ให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่อย่างเป็นระเบียบและมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่ง สบู่ล้างมือ แอลกอฮอล์ ถังขยะ ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.72)

3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า

3.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยการจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)

3.2) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.82 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.74)

3.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.50 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.72)

3.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.61 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.70)

4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า

4.1) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ระยะเวลาการให้

บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.71)

4.2) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.22 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.45 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.72) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

4.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.39 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.73)

4.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.59 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยมีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.95 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.74)

5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.81 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า

5.1) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

5.2) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.76)

5.3) 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) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 94.95 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.72)

5.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.28 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยสถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.95 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.72)

อนึ่ง ความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.16 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.88 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 5 คือ งานบริการที่ 5 ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.81 ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.72)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่องานบริการ ภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Bente (2014) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจด้านชาติพันธุ์และพลเมือง: การศึกษาเกี่ยวกับองค์การราชการท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด จำแนกออกเป็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบประชาชน เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อาทิ การให้ข้อมูลที่โปร่งใส และประชาชนสามารถตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ เป็นต้น ด้านการตอบสนอง อาทิ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง และความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากองค์การส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ด้านการสร้างเชื่อมั่น อาทิ การทำให้ประชาชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การส่วนท้องถิ่นว่า สามารถเป็นที่พึ่งให้แก่ประชาชนได้ และด้านการเอาใจใส่ อาทิ การติดตามและไถ่ถามประชาชนทั้งก่อน ขณะ และหลังจากได้รับบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ตลอดจนการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม และผลการวิจัยของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.25 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.39) ซึ่งด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.24 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.47) แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดมุกดาหาร มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนผลการวิจัยของ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดสมุทรปราการ ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.55) แสดงว่าการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดสมุทรปราการ ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีขั้นตอนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล/เอกสาร/การประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม โดยงานบริการรถยนต์คู่โคโลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด, งานขอ

ตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ และค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ประชาชนพึงพอใจด้านการจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบระเบียบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการจัดการเชิงระบบ (System Management Approach) ที่มุ่งเน้นการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบทั้งในเชิงปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) (Robbins and Coulter. 2003) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีระบบ ส่วนงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ประชาชนพึงพอใจด้านมีการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มุ่งเน้นที่ประโยชน์ของประชาชน สังคม และประเทศชาติเป็นหลัก ถือเป็นภาระหน้าที่สำคัญของภาครัฐ ที่ต้องดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะหลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การได้รับการปฏิบัติ และได้รับการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่น ๆ เป็นต้น (ชลธิชา ทิพย์ประทุม. 2563) ส่วนภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ประชาชนพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวมากที่สุด เนื่องจากในปัจจุบันหน่วยงานราชการจำเป็นต้องลดระยะเวลาการให้บริการลง ตลอดจนกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ที่เคยมีความยุ่งยากและใช้เวลามาก ผ่านการพัฒนากระบวนการให้บริการแบบ One Stop Service กล่าวคือ ประชาชนสามารถใช้บริการได้ครบถ้วน ณ จุดเดียว นอกจากนี้อาจลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ เพื่อลดความสิ้นเปลืองของต้นทุนการดำเนินงานด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับการทำงานมากขึ้น อาทิ การใช้ระบบจองคิว ผ่าน Line@ ของหน่วยงาน หรือ ระบบการแจ้งข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ทดแทนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์แบบเก่า เป็นต้น

2. ความพึงพอใจต่องานบริการ ภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Footman, et al (2013) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการวัดประสิทธิภาพของระบบสุขภาพ: การศึกษา 9 ประเทศ ในอดีตสหภาพโซเวียต ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพในหน่วยงานภาครัฐของสหภาพโซเวียตรูปแบบใหม่ (fsU) โดยใช้การถดถอยโลจิสติกส์ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบสุขภาพเพิ่มขึ้นจาก 19.4% ในปี 2544 เป็น 40.6% ในปี 2553 แต่ละประเทศมีความแตกต่างกันมาก โดยปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจที่สูงขึ้น ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งผู้อยู่อาศัยในชนบทพึงพอใจที่ภาครัฐช่วยทำให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น และมีความไว้วางใจ

ทางการเมืองในระดับที่สูงขึ้น และผลการวิจัยของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอภัย จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอภัย จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.25 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .39) ซึ่งด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.12 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = .39) ตลอดจนผลการวิจัยของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน และผลการวิจัยของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ 1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี 2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 3. งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และ 4. งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีการพัฒนาช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลาย มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก โดยงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด, งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านช่องทางการให้บริการ และงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านมีช่องทางการบริการให้บริการที่หลากหลายมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริการ โดยองค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืนตามแนวทาง ดังต่อไปนี้ 1) ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการ

ของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุง การดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม 2) เห็นความสำคัญของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภค ให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพ ในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ 3) เข้าใจกลยุทธ์ การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนา บุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มี ประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย และ 4) วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและ แนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2540) ส่วนค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ประชาชนมี ความพึงพอใจด้านมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด สอดคล้องกับแนวทางในการจัดทำผังงาน (Flowchart) ซึ่งเป็นแผนภาพแสดงลำดับขั้นตอนการทํางานของ Algorithm, Workflow, Process เป็นเครื่องมือใช้การรวบรวมจัดลำดับความคิด เพื่อให้ เห็นขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและใช้วางแผนการทำงานขั้นแรก โดยสัญลักษณ์ Flowchart แสดง ถึงการทำงานลักษณะต่าง ๆ เชื่อมต่อกัน โดย Flowchart ถูกใช้ในการออกแบบเพื่อช่วยให้เห็นภาพ สิ่งที่เกิดขึ้นและช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงาน และบางทีอาจช่วยหาข้อบกพร่องภายในงานอีกด้วย เช่น ปัญหาคอขวด หรือปัญหาที่มีงานไปกองที่ส่วนใดส่วนหนึ่ง และส่วนอื่นเกิดการรอ เป็นต้น ดังนั้น การสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจระบบบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการด้วยการจัด ทำเป็น Flowchart จึงช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ง่ายขึ้น และสามารถติดตามได้ว่าการบริการ ในงานหนึ่ง ๆ นั้นอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว ในทางตรงกันข้าม องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ก็สามารถติดตามการดำเนินงานของพนักงาน ผ่านกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานตาม Flowchart ได้เช่นเดียวกัน ส่วนภาชีบำรุง อบจ. (ภาชีน้ำมัน) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องบริการที่ผู้วิจัยได้ กล่าวไปแล้วข้างต้นเช่นกัน

3. ความพึงพอใจต่องานบริการ ภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี ปงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องาน บริการ 1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี 2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 3. งานศูนย์ เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และ 4. งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และ

ผลการวิจัยของ ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2563) ที่ได้ทำการศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ในระดับมาก เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ หรือกิจกรรมจากผู้นำชุมชน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อน/คนรู้จัก ตลอดจนผลการวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2562) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการวิจัยของ Ferreira, et al (2021) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยในเด็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็กในหน่วยงานสาธารณะและเสนอกิจกรรมเพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป และหน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ความพร้อม และความมีน้ำใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะบริการผู้มาติดต่อ ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความยุติธรรม มีความรู้ความสามารถ ที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดี ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย โดยงานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด และภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด สอดคล้องกับหลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การได้รับการปฏิบัติ และได้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ

ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ เป็นต้น (ชลธิชา ทิพย์ประทุม. 2563) ดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ส่วนงานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการผู้มาใช้รถสุขาเคลื่อนที่มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวทางของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยความยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยากของผู้มารับการบริการ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และฉับไว แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้รับบริการเฉกเช่นมนุษย์ที่มีความเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้ รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร มีความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีของพนักงานผู้ให้บริการ และมีความกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้ นอกจากนี้ งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายด้วยความเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อยมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสร้าง “ภาพลักษณ์องค์กร” (Corporate Image) ซึ่งเป็นการสื่อสารให้บุคคลภายนอกรับรู้ผ่านประสบการณ์ และมีความประทับใจต่อหน่วยงานผ่านการพฤติกรรมของพนักงานทุกระดับในองค์กร ตลอดจนการแต่งกาย และมารยาททางสังคม เป็นต้น ส่วนค่าธรรมเนียมบำรุง อบรม จากผู้เข้าพักในโรงแรม ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายในเรื่องงานที่ให้บริการได้อย่างดีมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์เพื่อปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งในปัจจุบันเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีทั้ง Hard Skill ซึ่งเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับ และ Soft Skill ซึ่งเป็นทักษะในการสื่อสาร การเข้าสังคม การสร้างมนุษยสัมพันธ์แก่ผู้มารับการบริการควบคู่ไปด้วย เพื่อรักษามาตรฐานในการให้บริการประชาชนผ่าน การส่งมอบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจต่องานบริการ ภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pop, Babut and Dabija. (2015) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อภาษีและวิธีการชำระเงินสำหรับงานบริการที่จัดทำโดยหน่วยงาน สาธารณะในท้องถิ่น หลักฐานเชิงประจักษ์ในโรมาเนีย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจกับระดับการจัดเก็บภาษีและบริการสาธารณะที่หน่วยงานสาธารณะในท้องถิ่นมีให้ แต่หน่วยงาน สาธารณะในท้องถิ่นต้องพิสูจน์ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ด้วยความโปร่งใสว่า นำเงินของประชาชน ไปใช้ในสิ่งที่ถูกต้อง และให้สิทธิ์ผู้มีรายได้น้อยในการชำระภาษีเป็นงวด ๆ นอกจากนี้หน่วยงานต้อง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยพัฒนาวิธีการในการชำระภาษีและอากรที่ต้องชำระที่สะดวกขึ้น และ ผลการวิจัยของ Karanikola, et al (2020) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความชอบและความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชม

ในสวนสัตว์ Attica ประเทศกรีซ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาเยือนสวนสัตว์สาธารณะประเทศกรีซ ในกรุงเอเธนส์ จำนวน 2 แห่ง ซึ่งรวบรวมสัตว์มากมายจากทั่วทุกมุมโลก โดยผู้เข้าชมส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนและมีการศึกษาสูง โดยมีแรงจูงใจในการเยี่ยมชมที่เน้นความบันเทิง พวกเขาไปเยี่ยมชมสวนสาธารณะส่วนใหญ่ในฤดูใบไม้ผลิ โดยเดินทางโดยรถยนต์เป็นหลักและครอบคลุมระยะทาง 5–50 กิโลเมตร สำหรับคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่ในสวนสัตว์ ผู้เยี่ยมชมมีความเห็นว่าการเข้าถึงพื้นที่และการรักษาความปลอดภัยที่มีให้นั้นน่าพึงพอใจ ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์การพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้งและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของสวนสาธารณะเท่ากับ 91.1% ตลอดจนผลการวิจัยของ Ferreira, et al (2021) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยในเด็กมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการผู้ป่วยเด็กในหน่วยงานสาธารณะ และเสนอกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้บริโภคและลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเท่านั้น แต่ลักษณะของเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะแปรผันตามลักษณะความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป และหน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ อำนาจความสะดวก เป็นต้น และผลการวิจัยของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ 1. งานโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี 2. งานโรงเรียนท่าข้ามพิทยาคม 3. งานศูนย์เครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และ 4. งานโครงการลานออกกำลังกายกลางแจ้ง (สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีการพัฒนาสถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ ที่ให้บริการมีความปลอดภัย และสะอาด มีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ และมีการจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ โดยงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด, งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด และงานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบมากที่สุด ส่วนค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการมีบริการที่นั่งพัก น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix: 7

P's) ซึ่งเป็นการดำเนินกิจกรรมระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อนำเสนอผลประโยชน์ให้แก่กัน โดยเป็นสิ่งที่อาจจะไม่ต้องมีรูปแบบของสิ่งที่จับต้องได้หรือไม่ ต้องมีรูปแบบของตัวสินค้ามาอยู่ในข้อแลกเปลี่ยนก็ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541) ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ สิ่งที่ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส และความรู้สึกทางร่างกาย ซึ่งผู้ใช้บริการจะสัมผัสสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้จากการมาใช้บริการ ซึ่งต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ดังนั้น องค์ประกอบทางกายภาพจึงถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับงานบริการ ส่วนภาษีบำรุงอบจ. (ภาษีน้ำมัน) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์ บอกรายละเอียดการให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับหลักการสื่อสารด้วยภาพ ซึ่งมีจุดหมายปลายทางที่สำคัญ คือ การเข้าใจความหมาย ซึ่งเป็นการเห็นถึงความสัมพันธ์ของกฎแห่งการเชื่อมโยงของส่วนย่อยที่เชื่อมโยงเข้าหากัน โดยโครงสร้างขององค์ประกอบในภาพจะก่อให้เกิดการรับรู้ความหมายนั่นเอง สายตา (Arnheim. 1969) นอกจากนี้ ในยุคการสื่อสารออนไลน์ที่เต็มไปด้วยข้อมูลมหาศาล การสื่อสารด้วยภาพมีบทบาทอย่างมากต่อการรับรู้และเข้าใจของผู้คนปัจจุบัน โดยเฉพาะสื่ออินโฟกราฟิกที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากการนำข้อมูลจำนวนมากมาทำให้เข้าใจได้ง่าย และสื่อออกมาในลักษณะของภาพกราฟิก ที่นอกจากจะสวยงามแล้ว ยังเข้าใจได้ง่ายในเวลาอันรวดเร็วและเหมาะสมสำหรับผู้คนในยุคไอทีที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลซับซ้อนมหาศาลในเวลาอันจำกัด ดังนั้น หากองค์กรสามารถข้อมูลต่าง ๆ มาสื่อสารในรูปแบบอินโฟกราฟิกได้ จะช่วยให้บุคคลทั่วไปเข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่มากมายได้ในเวลาอันจำกัด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการอาจสื่อสารข้อมูลส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนผ่านการใช้สื่ออินโฟกราฟิก ผสมผสานกับการใช้รูปภาพเพื่อสื่อความหมาย ทดแทนการใช้ตัวหนังสือจำนวนมากที่อาจไปลดประสิทธิภาพด้านความเข้าใจของประชาชน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด คณะผู้วิจัยได้สรุปและแยกตามภารกิจ ดังต่อไปนี้

1. งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
- บางครั้งติดต่อยากมาก โทรไปไม่มีคนรับสาย - โอนไปไม่มีคนรับสาย	- การให้บริการสาธารณะ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รวดเร็ว สะอาด - รถยนต์ดูโคลนทันสมัย มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย สามารถดูโคลนได้เต็มจำนวนที่ต้องการ

2. งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
- บางครั้งติดต่อยาก โทรไปไม่มีคนรับสาย	- จำนวนรถสุขาเคลื่อนที่มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ - รถสุขาเคลื่อนที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน เช่น กระดาษชำระ สบู่ล้างมือ - รถสุขาเคลื่อนที่สะอาด สภาพพร้อมใช้งาน ไม่มีห้องน้ำชำรุด

3. งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
- บางครั้งติดต่อยาก โทรไปไม่มีคนรับสาย	- อบจ.สมุทรปราการมีระบบการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบและคัดกรองเอกสารเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและมีคำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ

4. ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักโรงแรม

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
- บางครั้งติดต่อยาก โทรไปไม่มีคนรับสาย	- การจัดส่งใบเสร็จรับเงินถูกต้องและรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี อธิบายขั้นตอนชัดเจน

5. ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
- ติดต่อกับ อบจ.ทางโทรศัพท์ไม่ค่อยได้ - เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี ยังขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในกระบวนการดำเนินการจัดเก็บภาษี รวมถึงการติดตามตรวจสอบเรื่องการเสียภาษี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เอาใจใส่ผู้รับบริการ พูดจาสุภาพ

ปัญหาที่พบ	สิ่งที่ประทับใจ
- ต้องการให้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ - ภาษีและประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอย่างทั่วถึง - บางครั้งไม่ได้รับเอกสารสำหรับใช้ในการยื่น - เสียภาษีจาก อบจ. และได้รับใบเสร็จซ้ำ - ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องที่จอดรถเวลามา - ติดต่อใช้บริการที่ อบจ. - ไม่มีที่ถ่ายเอกสารสำหรับผู้รับบริการ	

จากข้อเสนอแนะดังกล่าว ทางคณะผู้วิจัยได้สรุป และนำเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหาร และองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ในประเด็นที่พบปัญหา ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ภารกิจ/ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นปัญหาที่คล้ายคลึงกัน: การติดต่อทางโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร	
งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อ ระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้ง จังหวัด	สำหรับประเด็นปัญหานี้ ผู้วิจัยขออธิบายแนวทางการแก้ปัญหาตามกระบวนการตัดสินใจเชิงประยุกต์ ดังต่อไปนี้ 1. การวิเคราะห์ปัญหา
งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ ให้บริการทั้งจังหวัด	การแก้ปัญหาจะสัมฤทธิ์ผลก็ต่อเมื่อก่อนหน้านั้นได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ ที่ดินตามกฎหมายกระทรวงให้บังคับ ผังเมืองรวมสมุทรปราการ	ต้องค้นหาสาเหตุของปัญหาให้เจอว่า ที่การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นไปด้วยความยากลำบากเป็นเพราะอะไร อาทิ มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ, มีโทรศัพท์เพียงเครื่องเดียว, โทรศัพท์วางหูไม่สนิท ทำให้สัญญาณขึ้นเป็นสายไม่ว่าง หรือได้ยินแล้วแต่ไม่รับสายเนื่องด้วยเหตุผลส่วนตัว หรืออื่น ๆ เพื่อจะนำปัญหานี้ไปหาวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมและตรงจุดต่อไป
ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จาก ผู้เข้าพักในโรงแรม	2. การสร้างตัวแบบ ในการแก้ปัญหาเชิงสถิติจะมีการกำหนดตัวแบบทางคณิตศาสตร์มากมายเพื่อแก้ปัญหานั้น แต่ในเชิงปฏิบัติการของปัญหาที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ พบนี้จำเป็นต้องใช้ตัวแบบอุปมาน (Analog Model) ในการแก้ไขเนื่องจากเป็นตัวแบบที่แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะสิ่งต่าง ๆ
ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	

ภารกิจ/ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นปัญหาที่คล้ายคลึงกัน: การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร	
	ได้ชัดเจนขึ้น เช่น หากสาเหตุของปัญหาที่พบ คือ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ อาจสร้างตัวแบบอุปมานในลักษณะของกราฟแสดงสัดส่วนของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อทางโทรศัพท์รายสัปดาห์ หลังจากจัดเวรเจ้าหน้าที่เพื่อประสานงานทางโทรศัพท์โดยเฉพาะ เป็นต้น
	3. การรวบรวมข้อมูล
	ในขั้นตอนนี้อำนาจการบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต้องรวบรวมข้อมูลจากต้นทางของปัญหา นั่นคือ พนักงาน เพื่อให้ทราบเหตุผลว่าที่ปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถรับหรือโอนสายได้ เป็นเพราะเหตุใด เพื่อที่จะนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาดังกล่าว
	4. การหาผลลัพธ์
	หากในขั้นตอนที่ 2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการได้สร้างตัวแบบที่กำหนดให้มีพนักงานทำหน้าที่รับโทรศัพท์เพิ่มเป็น 2 คน ซึ่งมีความสอดคล้องกับปัญหาในข้อ 3 ที่รวบรวมได้จากพนักงานว่า ไม่สามารถปฏิบัติงานคนเดียวได้ทัน เนื่องจากตนเองมีภาระงานอื่นด้วย ดังนั้น ในขั้นตอนนี้อาจให้พนักงาน 2 คน สลับเวรกันเป็นเช้าและบ่ายและวัดผลเป็นรายสัปดาห์ว่า จำนวนความถี่ในการรับโทรศัพท์ของแต่ละคนเป็นอย่างไร จำนวนลดน้อยลงหรือไม่
	5. การนำผลลัพธ์ไปใช้แก้ปัญหา
	ในการตีความถี่ในการรับโทรศัพท์ของพนักงานแต่ละคนลดลงซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของตัวแบบ สรุปได้ว่าการจัดเวรพนักงานตามหลักการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) ใช้ได้ผล จึงสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป แต่หากใช้ไม่ได้ผล องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการอาจต้องกลับมาทบทวนใหม่ว่า พนักงานติดปัญหาตรงไหนอีกหรือไม่ โดยเฉพาะการมีภาระงานอื่นที่ทับซ้อนกันทำให้พนักงานไม่สามารถโฟกัสที่งานใดงานหนึ่งได้อย่างเต็ม

ภารกิจ/ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นปัญหาที่คล้ายคลึงกัน: การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร	
	ความสามารถ หรืออาจเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ
ประเด็นปัญหาอื่นที่มีความแตกต่าง	
ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	
- เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษียังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในกระบวนการดำเนินการจัดเก็บภาษี รวมถึงการติดตามตรวจสอบเรื่องการเสียภาษี	- ปัญหานี้ถือว่าใหญ่หลวงมาก เนื่องจากสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาพนักงานวิชาชีพที่ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพเฉพาะนี้เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการประชาชน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ต้องนำผลการประเมินนี้ไปสะท้อนให้พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้ทางวิชาชีพนี้อย่างเร่งด่วน เพื่อป้องกันปัญหาที่การสื่อสารที่ผิดพลาด ตลอดจนทำการทบทวนผลการประเมินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบว่าพนักงานมีพัฒนาการที่ดีขึ้นหรือไม่
- ต้องการให้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บภาษีและประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอย่างทั่วถึง	- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานเป็นหลักการสำคัญในการทำงานในยุคสมัยนี้ เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และลดความผิดพลาดที่เกิดจากการตัดสินใจโดยมนุษย์ได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น การสื่อสารข้อมูลภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ พร้อมทั้งฝึกพนักงานให้เป็นผู้ที่มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี (Digital Literacy) ด้วย
- บางครั้งไม่ได้รับเอกสารสำหรับใช้ในการยื่นเสียภาษีจาก อบจ. และได้รับใบเสร็จช้า	- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรพัฒนาระบบการติดตามเอกสารทางภาษีออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือกำหนดการรับเอกสารต่าง ๆ ผ่าน Application หรือ Web Browser เป็นต้น ตลอดจนปฏิบัติตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งให้ประชาชนทราบอย่างเคร่งครัด เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องเอกสารล่าช้า
ภารกิจ/ปัญหา	ข้อเสนอแนะ

ประเด็นปัญหาอื่นที่มีความแตกต่าง

- | | |
|---|---|
| - ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องที่พัก
รถเวลามาติดต่อใช้บริการที่ อบจ. | - สืบเนื่องจากแนวทางข้างต้น หากองค์การบริหารส่วน
จังหวัดสมุทรปราการมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้
ในการทำงานมากขึ้น การมาติดต่อประสานงานของประชาชน
ที่ตั้ง (On Site) จะลดลง เนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วย
ลดทอนความต้องการ แก้ปัญหาให้แล้วส่วนหนึ่ง |
| - ไม่มีที่ถ่ายเอกสารสำหรับผู้รับ
บริการ | - การเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อรองรับความต้องการของ
ผู้รับบริการ อาจไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ ดังนั้น องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรแจ้งให้ประชาชนทราบ
ถึงการเข้ามารับบริการในงานต่าง ๆ ถึงขั้นตอนและเอกสาร
สำคัญที่ต้องใช้ในการติดต่อ เพื่อให้ผู้รับบริการเตรียมมา
ให้พร้อมเพื่อลดปัญหาดังกล่าว |

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ได้คะแนนในลำดับสุดท้ายของแต่ละภารกิจ มาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหาร และองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
งานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบาย น้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.72)	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อาจพัฒนาระบบการจองคิวเพื่อให้บริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะผ่านทางระบบออนไลน์ ซึ่งครอบคลุมทั้งทางด้านการนัดหมาย การติดตามความคืบหน้า และการประเมินผลการให้บริการ ซึ่งอาจประยุกต์ให้แพลตฟอร์มที่ให้บริการฟรีก่อนในระยะแรก อาทิ Google Form และหากประเมินแล้วว่าระบบนี้ใช้ได้มีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อเพื่อรับบริการเป็นอย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการอาจพัฒนาระบบของตนเองขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้ง	เนื่องจากการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่เป็นงานบริการ

ภารกิจ	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา
จังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.72)	ภายนอก ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องรับภาระที่หนักกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ภายในหน่วยงาน ดังนั้นการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อาจทำได้ยากกว่า แต่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการสามารถรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ให้บริการทั้งจังหวัด ได้ด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านการสังเกต หรือสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงาน เพื่อทำให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ การใช้มาตรวัดอื่นควบคู่กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาทิ ระยะเวลาในการให้บริการต่อวัน อาจมีส่วนช่วยในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เช่นเดียวกัน
งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.74)	ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาในส่วนนี้อาจมีความคล้ายคลึงกับงานบริการรถยนต์ดูโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อาจพัฒนาระบบการจองคิวเพื่อให้บริการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ค่าธรรมเนียมบำรุง
ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.74)	อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม และภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ผ่านทางระบบออนไลน์ ได้เช่นกัน ซึ่งอาจใช้ Google Form ก่อนในระยะแรก และหากประเมินแล้วว่าระบบนี้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อเพื่อรับบริการเป็นอย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการอาจจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบขึ้น แม้ว่าอาจเป็นการลงทุนสูง แต่หากระบบหนึ่งสามารถครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลาย ก็ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า
ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.75)	