คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” ซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงานโครงการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารสวนจังหวัดสมุทรปราการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 โครงการ/งานบริการ ดังนี้

1) งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่

3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม

5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ขอขอบคุณประชาชนในพื้นที่ คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการทุกส่วนงานที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานและสนับสนุนข้อมูล ส่งผลให้การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**(1)**
สารบัญ	**(2)**
สารบัญตาราง	**(4)**
สารบัญภาพ	**(9)**
บทสรุปผู้บริหาร	**(12)**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**9**
ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย	9
แนวคิดความพึงพอใจ	10
แนวคิดการให้บริการ	15
แนวคิดการบริการประชาชน	18
แนวคิดการบริการสาธารณะ	23
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	31
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	75
กรอบแนวคิดการวิจัย	82
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	**83**
วิธีการศึกษา	85
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	86
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	89
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	90
วิธีการสร้างเครื่องมือ	91

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	91
การวิเคราะห์ข้อมูล	92
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**94**
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด	95
ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด	104
ตอนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ	113
ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในรงแรม	122
ตอนที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	131
ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ	140
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	**142**
สรุปผลการวิจัย	142
อภิปรายผลการวิจัย	148
ข้อเสนอแนะ	156
บรรณานุกรม	**163**
ภาคผนวก	**168**
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	170
ภาคผนวก ข. Frequency Table	185
ภาคผนวก ค. ภาพกิจกรรม	191
คณะผู้วิจัย	201

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	กระบวนการสร้างคุณค่าของการบริการประชาชน	19
2.2	เนื้อที่ของอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ	38
2.3	แสดงข้อมูลผลผลิตทางการเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการ ปี พ.ศ. 2562 (สูงสุด 4 อันดับแรก)	44
2.4	แสดงข้อมูลผลผลิตทางการเกษตรในจังหวัดสมุทรปราการ ย้อนหลัง 4 ปี	44
2.5	แสดงปริมาณสัตว์น้ำจืดที่จับได้ทั้งหมด (รวมเพาะเลี้ยง) ปี 2557 – 2561 (หน่วย:ตัน)	46
2.6	จำนวนฟาร์ม พื้นที่การเลี้ยงและผลผลิตสัตว์ทะเล ปี 2561 (หน่วย:ตัน)	46
2.7	จำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนปศุสัตว์ของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563	47
2.8	สถิติจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตและแจ้งประกอบกิจการของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564	48
2.9	โรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับใบอนุญาตและแจ้งประกอบกิจการของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564 จำแนกตามลักษณะการประกอบกิจการ	49
2.10	ปริมาณการแจ้งรับของเสียเข้ามาในบริเวณโรงงานของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564	50
2.11	แสดงข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศของจังหวัดสมุทรปราการ พ.ศ. 2563	51
2.12	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอำเภอและสังกัด ปีการศึกษา 2563	58
2.13	ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามตำบล อำเภอ และระดับชั้น	59
2.14	แสดงข้อมูลสถานบริการสาธารณสุขจำแนกตามประเภท	62
2.15	รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 เมษายน 2564	63
2.16	รายงานสถิติผู้ต้องราชทัณฑ์จังหวัดสมุทรปราการ คดี พ.ร.บ. ยาเสพติด ณ วันที่ 1 เมษายน 2564	63
2.17	รายงานแสดงสภาพความแออัดของผู้ต้องขังในเรือนจำ/ทัณฑสถาน จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 5 เมษายน 2564	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
2.18	อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ และวันที่มีผลบังคับใช้ ของจังหวัดสมุทรปราการ ย้อนหลัง 20 ปี	64
2.19	ตัวชี้วัดภาวะแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 4 ไตรมาสของปี 2561	65
2.20	จำนวนสถานประกอบการและลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมในจังหวัดสมุทรปราการ ไตรมาส 4/2561	66
2.21	ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าประเภทไฟฟ้าฐาน ของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563	66
2.22	ผลผลิตและการใช้พลังงานไฟฟ้าประเภทไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563	67
2.23	ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563 จำแนกตามภาคส่วน	67
2.24	วิสาหกิจชุมชนของจังหวัดสมุทรปราการ ปี 2563	69
2.25	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	80
2.26	ความสัมพันธ์ระหว่างผลการวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องและประเด็นการให้บริการที่ศึกษา	81
3.1	วิธีการศึกษา	85
3.2	รายละเอียดแบบสอบถามแต่ละภารกิจ	90
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	95
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	96
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	97
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
4.5	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะให้บริการทั้งจังหวัด ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	99
4.6	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะให้บริการทั้งจังหวัด ด้านช่องทางการให้บริการ	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.7	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	101
4.8	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	102
4.9	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ให้บริการทั้งจังหวัด	103
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	104
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	105
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	106
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	107
4.14	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	108
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านช่องทางการให้บริการ	109
4.16	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	111
4.18	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด	112
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	113
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	114
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	115
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	116
4.23	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ	118
4.25	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119
4.26	แสดงระดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	120
4.27	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ	121
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	122
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	123
4.30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	124
4.31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	125
4.32	แสดงระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	126
4.33	แสดงระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านช่องทางการให้บริการ	127
4.34	แสดงระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	128
4.35	แสดงระดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	129
4.36	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม	130
4.37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	131
4.38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	132
4.39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	133
4.40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	134

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.41	แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	135
4.42	แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านช่องทางการให้บริการ	136
4.43	แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	137
4.44	แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	138
4.45	แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)	139
4.46	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ	140

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในประเทศไทย	3
2.1	ความหมายของคำว่า SERVICE	15
2.2	กระบวนการช่วยเหลือประชาชน	20
2.3	แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรปราการ	37
2.4	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	43
2.5	ระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมนิเวศของจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี 2561	50
2.6	การใช้พลังงานพาณิชย์ในภาพรวม ปี 2563	68
2.7	ศักยภาพพลังงานทดแทน ปี 2563	68
2.8	ศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน ปี 2563	69
2.9	โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ	74
2.10	โครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานและกองภายใต้การกำกับของปลัด อบจ.	75
2.11	กรอบแนวคิดในการวิจัย	82
3.1	ขั้นตอนการดำเนินงานการวิจัย	83
3.2	แสดงจำนวนอัตราตอบกลับของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภารกิจ	88
4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	95
4.2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	96
4.3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	97
4.4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
4.5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	104
4.6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	105
4.7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	106
4.8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	107
4.9	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	113
4.10	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	114
4.11	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	115
4.12	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	116

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
4.13	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	122
4.14	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	123
4.15	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	124
4.16	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	125
4.17	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	131
4.18	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	132
4.19	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	133
4.20	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	134

มิติที่ 2 มิติคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	**คะแนนเต็ม**		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 96.04 แยกตามงานบริการได้ ดังนี้ 1) งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ร้อยละ 96.00 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ ร้อยละ 95.88 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมือง รวมสมุทรปราการ ร้อยละ 96.20 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ร้อยละ 96.16 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ร้อยละ 95.81
☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	9		
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่าง ๆ 5 งานบริการ คือ 1) งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ และได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์สังเคราะห์ โดยได้ผลสรุป ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ แต่ละงานบริการ แสดงดังตาราง

ตารางที่ 1.1 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	96.11	4.81	0.70	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.55	4.78	0.72	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	95.87	4.79	0.71	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	10
โดยรวม	**96.00**	**4.80**	**0.71**	**มากที่สุด**	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะให้บริการสาธารณะไม่มีค่าใช้จ่าย 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รวดเร็ว สะอาด 3) รถยนต์ดูดโคลนทันสมัย มีประสิทธิภาพ และความปลอดภัย สามารถดูดโคลนได้เต็มจำนวนที่ต้องการ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรรวบรวมข้อมูลจากการระดมสมองจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ทราบเหตุผลว่า ที่ปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถรับหรือโอนสายได้เป็นเพราะเหตุใด เพื่อที่จะนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาต่อไป ในขั้นตอนนี้อาจให้พนักงาน 2 คน สลับเวรกันเป็นเช้าและบ่าย และวัดผลเป็นรายสัปดาห์ว่า จำนวนความถี่ในการรับโทรศัพท์ของแต่ละคนเป็นอย่างไร หรืออาจเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 1.2 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานบริการสุขาเคลื่อนที่

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	96.12	4.81	0.70	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.77	4.79	0.73	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	95.47	4.77	0.72	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.15	4.81	0.70	มากที่สุด	10
โดยรวม	**95.88**	**4.79**	**0.71**	**มากที่สุด**	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการสุขาเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการสุขาเคลื่อนที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ

คือ 1) จำนวนรถสุขาเคลื่อนที่มีเพียงพอต่อผู้รับบริการ 2) รถสุขาเคลื่อนที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน เช่น กระดาษชำระ สบู่ล้างมือ และ 3) รถสุขาเคลื่อนที่สะอาดมีสภาพพร้อมใช้งาน ไม่มีห้องน้ำชำรุด สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรรวบรวมข้อมูลจากการระดมสมองจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ทราบเหตุผลว่าที่ปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ เหตุใดจึงไม่สามารถรับหรือโอนสายได้เพื่อที่จะนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาต่อไป ในขั้นตอนนี้อาจให้พนักงาน 2 คน สลับเวรกันเป็นเช้าและบ่าย และวัดผลเป็นรายสัปดาห์ว่า จำนวนความถี่ในการรับโทรศัพท์ของแต่ละคนเป็นอย่างไร หรืออาจเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 1.3 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	96.21	4.81	0.70	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.82	4.79	0.74	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96.17	4.81	0.71	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.61	4.83	0.69	มากที่สุด	10
โดยรวม	**96.20**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) องค์การบริการส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีระบบการตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย 2) เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบและคัดกรองเอกสารเป็นอย่างดี 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและมีคำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ สำหรับ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรรวบรวมข้อมูลจากการระดมสมองจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ทราบเหตุผลว่า ที่ปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ เหตุใดจึงไม่สามารถรับหรือโอนสายได้ เพื่อที่จะนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาต่อไป ในขั้นตอนนี้อาจให้พนักงาน 2 คน สลับเวรกันเป็นเช้าและบ่าย และวัดผลเป็นรายสัปดาห์ว่าจำนวนความถี่ในการรับโทรศัพท์ของแต่ละคนเป็นอย่างไร หรืออาจเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 1.4 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	96.45	4.82	0.69	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.22	4.76	0.74	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	96.39	4.82	0.70	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.59	4.83	0.70	มากที่สุด	10
โดยรวม	**96.16**	**4.81**	**0.71**	**มากที่สุด**	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) การจัดส่งใบเสร็จรับเงินถูกต้องและรวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี อธิบายขั้นตอนชัดเจน สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรรวบรวมข้อมูลจากการระดมสมองจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ทราบเหตุผลว่าที่ปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ เหตุใดจึงไม่สามารถรับหรือโอนสายได้เพื่อที่จะนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาต่อไป ในขั้นตอนนี้อาจให้พนักงาน 2 คน สลับเวรกันเป็นเช้าและบ่าย และวัดผลเป็นรายสัปดาห์ว่า จำนวนความถี่ในการรับโทรศัพท์ของแต่ละคนเป็นอย่างไร หรืออาจเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 1.5 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่องานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ผลคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการใช้บริการ	95.77	4.79	0.71	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.53	4.78	0.75	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	95.66	4.78	0.71	มากที่สุด	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.28	4.81	0.70	มากที่สุด	10
โดยรวม	**95.81**	**4.79**	**0.72**	**มากที่สุด**	

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจ 10 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ จุดเด่นหรือข้อดีของงานบริการ คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เอาใจใส่ผู้รับบริการ พูดจาสุภาพ สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ 1) การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรรวบรวมข้อมูลจากการระดมสมองจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ทราบเหตุผลว่าที่ปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ เหตุใดจึงไม่สามารถรับหรือโอนสายได้ เพื่อที่จะนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาต่อไป ในขั้นตอนนี้อาจให้พนักงาน 2 คน สลับเวรกันเป็นเช้าและบ่าย และวัดผลเป็นรายสัปดาห์ว่า จำนวนความถี่ในการรับโทรศัพท์ของแต่ละคนเป็นอย่างไร หรืออาจเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษียังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในกระบวนการดำเนินการจัดเก็บภาษี รวมถึงการติดตามตรวจสอบเรื่องการเสียภาษี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการต้องนำผลการประเมินนี้ไปสะท้อนให้พนักงานได้รับพัฒนาทักษะและความรู้ทางวิชาชีพนี้อย่างเร่งด่วน เพื่อป้องกันปัญหาที่การสื่อสารที่ผิดพลาด ตลอดจนทำการทบทวนผลการประเมินอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้ทราบว่าพนักงานมีพัฒนาการที่ดีขึ้นหรือไม่ 3) ต้องการให้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บภาษี และประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น การสื่อสารข้อมูลภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ พร้อมทั้งฝึกพนักงานให้เป็นผู้ที่มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี (Digital Literacy) ด้วย 4) บางครั้งไม่ได้รับ

เอกสารสำหรับใช้ในการยื่นเสียภาษีจาก อบจ. และได้รับใบเสร็จช้า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรพัฒนาระบบการติดตามเอกสารทางภาษีออนไลน์เพื่อให้ประชาชนได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือกำหนดการรับเอกสารต่าง ๆ ผ่าน Application หรือ Web Browser เป็นต้น ตลอดจนปฏิบัติตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งให้ประชาชนทราบอย่างเคร่งครัด เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนเรื่องเอกสารล่าช้า 5) ไม่ได้รับความสะดวกเรื่องที่จอดรถเวลามาติดต่อใช้บริการที่ อบจ. ในกรณีนี้ หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้นจะสามารถช่วยลดจำนวนประชาชนผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่องาน ณ สถานที่ทำการ (On Site) ได้ 6) ไม่มีที่ถ่ายเอกสารสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งการเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการอาจไม่ใช่การแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรแจ้งให้ประชาชนทราบถึงการเข้ามารับบริการในงานต่าง ๆ ถึงขั้นตอนและเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ในการติดต่อ เพื่อให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารล่วงหน้ามาให้พร้อมก่อนเดินทางมาสถานที่ทำการจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้

2. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ ของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวม ได้ดังตาราง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ	96.00	4.80	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานบริการสุขาเคลื่อนที่	95.88	4.79	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ	96.20	4.81	0.71	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม	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**	

จากผลการประเมินในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\overline{X}$ = 4.80) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 3 งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 ($\overline{X}$ = 4.81) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 4 ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้เข้าพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.16 ($\overline{X}$ = 4.81) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 1 งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80) ลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 2 งานบริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.88 ($\overline{X}$ = 4.79) และลำดับที่ 5 คือ งานบริการที่ 5 ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\overline{X}$ = 4.79)

สรุปผลคะแนนในภาพรวม สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ 1) งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะ 2) งานบริการสุขาเคลื่อนที่ 3) งานขอตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมสมุทรปราการ 4) ค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. จากผู้พักในโรงแรม 5) ภาษีบำรุง อบจ. (ภาษีน้ำมัน) โดยคณะผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่า ได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับดังนี้ ร้อยละ 96.00 ร้อยละ 95.88 ร้อยละ 96.20 ร้อยละ 96.16 และร้อยละ 95.81

$$\text{คำนวณจาก} = \frac{96.00 + 95.88 + 96.20 + 96.16 + 95.81}{5}$$

$$= \frac{480.05}{5}$$

$$= 96.01$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

3. ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อาจพัฒนาระบบการจองคิวเพื่อให้บริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะผ่านทางระบบออนไลน์ ซึ่งครอบคลุมทั้งทางด้านการนัดหมาย การติดตามความคืบหน้า และการประเมินผลการให้บริการ ซึ่งอาจประยุกต์ให้แพลตฟอร์มที่ให้บริการฟรีก่อนในระยะแรก อาทิ Google Form และหากประเมินแล้วว่าระบบนี้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อเพื่อรับบริการเป็นอย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการอาจพัฒนาระบบของตนเองขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ อาจพัฒนาระบบการจองคิวเพื่อให้บริการผ่านทางระบบออนไลน์ ซึ่งอาจใช้ Google Form ก่อนในระยะแรก และหากประเมินแล้วว่าระบบนี้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อเพื่อรับบริการเป็นอย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น องค์การ

บริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการอาจจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบขึ้น แม้ว่าอาจเป็นการลงทุนสูง แต่หากระบบหนึ่งสามารถครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลาย ก็ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า

3) เนื่องจากการให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่งานบริการรถยนต์ดูดโคลนล้างท่อระบายน้ำสาธารณะเป็นงานบริการภายนอก ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องรับภาระที่หนักกว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ภายในหน่วยงาน ดังนั้น การควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อาจทำได้ยากกว่าแต่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ สามารถรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่บริการรถสุขาเคลื่อนที่ให้บริการทั้งจังหวัด ได้ด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านการสังเกต หรือสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงาน เพื่อที่ทำให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้การใช้มาตรวัดอื่นควบคู่กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ระยะเวลาในการให้บริการต่อวันอาจมีส่วนช่วยในการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เช่นเดียวกัน