



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม

กันยายน พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามเป็นส่วนหนึ่งของระบบการติดตามและประเมินผลเพื่อเป็นการบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยใช้เป็นเครื่องมือช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะจะได้ผลดีและมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานผู้ให้บริการต้องรับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นสารสนเทศการประเมินสำหรับปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันเวลา โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 7 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค บริโภค 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง 5) การให้บริการระบายน้ำ "วาริบำบัด" 6) การให้บริการสนามกีฬา และ 7) การให้บริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม สารสนเทศการประเมินในครั้งนี้ นอกจากจะมีประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในแผนแล้ว ยังใช้เป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามได้รับทราบคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกรอบการพัฒนา การปรับปรุงการดำเนินงานและการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะผู้วิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 700 คน ในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 7 งาน แบ่งออกเป็น ด้านการให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น จำนวน 100 คน ด้านการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค จำนวน 100 คน ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน จำนวน 100 คน ด้านการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง จำนวน 100 คน ด้านการให้บริการระบายน้ำ "วาริบำบัด" จำนวน 100 คน ด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน และด้านการให้บริการด้านการศึกษา จำนวน 100 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97 2. ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.88 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.94 และ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.59

จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนางานตามหลักประสิทธิภาพและหลักประสิทธิผล เพื่อสร้างวิธีการปฏิบัติที่ดี (best practice) มีกระบวนการติดตาม ประเมินและพัฒนาอย่าง

ต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการที่นำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่าย เวลาและแรงงาน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารราชการที่ยึดหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ชื่องานวิจัย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
สมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 7 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง 5) การให้บริการสระว่ายน้ำ "วารีบำบัด" 6) การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม และ 7) การให้บริการด้านการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 700 คน แบ่งออกเป็น ด้านการให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น จำนวน 100 คน ด้านการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค จำนวน 100 คน ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน จำนวน 100 คน ด้านการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง จำนวน 100 คน ด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ "วารีบำบัด" จำนวน 100 คน ด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน และด้านการให้บริการด้านการศึกษา จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) แบ่งเป็น 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด, 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก, 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง, 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย และ 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean)

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ 7 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จาก

คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5) การให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 6) การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 7) การให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97 2) ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.88 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.94 และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.59

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 7 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง 5) การให้บริการสระว่ายน้ำ "วารีบำบัด" 6) การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม และ 7) การให้บริการด้านการศึกษา

ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการประเมินในครั้งนี้ถือเป็นข้อมูลที่สำคัญยิ่งที่จะนำมาใช้วางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการและประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมินจะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูล และบุคลากรตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ซึ่งช่วยให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ อย่างดีตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ	ค
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	7
บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	11
โครงการและงานที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	17
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ตัวแปรที่ศึกษา	29
ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	29
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	31

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	32
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น	32
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	37
ความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	42
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง	48
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ "วารีบำบัด"	53
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	59
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา	64
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	69
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการศึกษา	73
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	75
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	32
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	34
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	37
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	39
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	43
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	45
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	48
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมชุดออกคูคลองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	50
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	54
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ "วารีบำบัด" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	56
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	59
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการสนามกีฬา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	61
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	64
4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	66
4.15	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ	70
4.16	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม	71

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การปกครองในระบอบแบบประชาธิปไตย ถือว่าอำนาจอธิปไตยคืออำนาจสูงสุดในการปกครองประเทศ ได้แก่ อำนาจบริหาร นิติบัญญัติ และตุลาการ อำนาจทั้งสามนี้เป็นของประชาชน แต่เมื่อประชาชนมีจำนวนมากขึ้นไม่อาจใช้อำนาจอธิปไตยได้โดยตรง จึงจำเป็นต้องมอบอำนาจอธิปไตยให้ผู้แทนไปใช้อำนาจอธิปไตยแทนผ่านองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ คณะรัฐมนตรี รัฐสภา และศาล โดยผ่านกระบวนการเลือกตั้ง ส.ส. , ส.ว. สมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมบางอย่างซึ่งรัฐบาลให้ท้องถิ่นจัดทำกันเองเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินงานโดยตรงและมีอิสระในการบริหารงาน กล่าวได้ว่าการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ คือ เป็นการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครองกันเอง เพื่อให้ประชาชนเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และรู้จักร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา ตามหลักการ “ร่วมคิดร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา” เป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลางและยังประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้มากกว่า เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและความต้องการดีกว่าผู้อื่น การจัดระเบียบการปกครองท้องถิ่นปัจจุบันมีรูปแบบดังนี้ ท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ถูกจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด เมื่อ พ.ศ. 2498 โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย สภาจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด โดยสภาจังหวัดประกอบด้วยสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร อันมีหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน ด้วยการนำมติหรือนโยบายของสภาจังหวัดไปพิจารณาดำเนินการ โดยมีพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ พื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ของเทศบาลและสุขาภิบาล

ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งกำหนดให้สภาตำบลซึ่งเดิมเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปีตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นราชการส่วนท้องถิ่น และเป็นนิติบุคคล ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีพื้นที่ในการดำเนินกิจการ สมควรปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกันและปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้พื้นที่จังหวัดเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารสูงสุด คือ ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองและบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัด และดำเนินกิจการส่วนจังหวัดควบคู่ไปกับสภาจังหวัด

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบันเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 5) กำหนดให้มีหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเรียกว่า "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" โดยอยู่ในทุกจังหวัด ๆ ละ 1 แห่ง

รวม 76 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น

อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

(2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

(3) สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาพตำบล

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ที่อยู่ร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ แต่ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดต่อไปอีกด้วยว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ได้เช่นกัน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ร้องขอและได้รับความยินยอมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมิได้มีอยู่แต่ภายในเขตของจังหวัดตนเท่านั้น หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดได้รับการร้องขอและยินยอมจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการร้องขอและยินยอมก็สามารถดำเนินการกิจการที่ได้รับการร้องขอได้เช่นกัน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามมีเขตพื้นที่ดูแลรับผิดชอบอย่างกว้างขวางและมีภารกิจหลายประการ โดยได้กำหนดภารกิจหลักและภารกิจรองเพื่อดำเนินการตามความเหมาะสมเพียงพอด้านงบประมาณและปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ไว้ตามกลุ่มภารกิจ คือ

ภารกิจหลัก ได้แก่

1) การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2) การพัฒนาด้านสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปะ การกีฬาวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3) การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย

4) การพัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรม การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

5) การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

6) การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
สำหรับภารกิจรอง ได้แก่

- 1) การส่งเสริม รักษา พัฒนา และปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม
- 3) การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน
- 4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐและประชาชน
- 5) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 6) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรและพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 7) สนับสนุนงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดทุกรูปแบบ
- 8) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ติดเชื่อเอดส์

นอกจากภารกิจหลักและภารกิจรองแล้วยังมีภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ได้แก่

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
- 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 6) ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 7) ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามเป็นส่วนหนึ่งของระบบการติดตามและประเมินผล เพื่อเป็นการบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นและสะท้อนความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยใช้เป็นเครื่องมือช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งการจัดบริการสาธารณะจะได้ผลดีและมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานผู้ให้บริการต้องรับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้เป็นสารสนเทศการประเมินสำหรับปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันเวลา โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 7 งาน ได้แก่

- 1) การให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น
- 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
- 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน
- 4) การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง
- 5) การให้บริการสระว่ายน้ำ "วารีบำบัด"
- 6) การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
- 7) การให้บริการด้านการศึกษา

สารสนเทศการประเมินในครั้งนี้ นอกจากจะมีประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในแผนแล้ว ยังใช้เป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามได้รับทราบคุณภาพการ

ให้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกรอบการพัฒนา การปรับปรุงการดำเนินงานและการยกระดับคุณภาพ การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูล เพื่อแสดงถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจรองที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานที่แสดงถึงการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการเพื่อขอ กำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ อันเป็นกรณี พิเศษต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในประเด็นความพึงพอใจในการ ให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
2. ทำให้ทราบศักยภาพในการบริหารจัดการ การปฏิบัติราชการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การให้บริการที่สามารถตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็น แนวทางสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
3. ทำให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการ แก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
4. ใช้เป็นสารสนเทศการประเมินที่ยืนยันถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามเพื่อใช้ในการรายงาน การ ประชาสัมพันธ์ หรือการใช้ประโยชน์ในเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม และเป็นผู้ที่มาติดต่อรับบริการในงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามใน 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ของการศึกษาครั้งนี้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

1.4.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 – เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. งานให้บริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามขอรับการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 7 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลุ่มชุกคลอง 5) การให้บริการระบายน้ำ "วาริบำบัด" 6) การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม และ 7) การให้บริการด้านการศึกษา

3. ผู้มารับบริการ/ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม และเป็นผู้ที่มาติดต่อรับบริการในงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

4. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

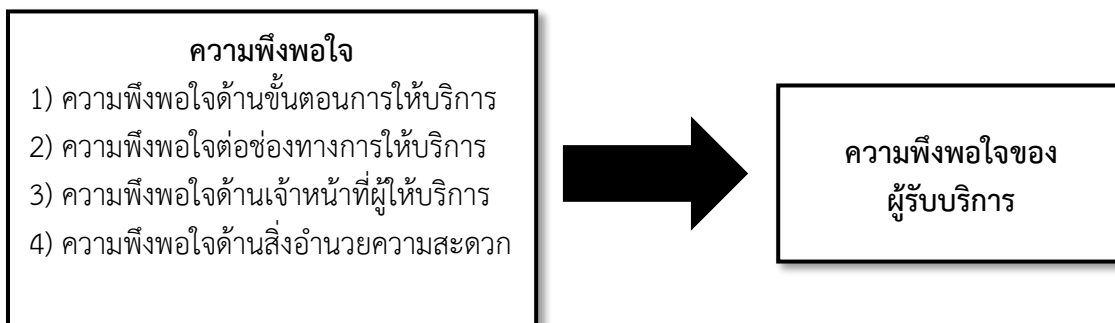
5. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในหลากหลายช่องทาง อาทิ สื่อประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ หรือการให้บริการ ณ สถานที่ทำการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จัดเตรียมไว้เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใช้บริการและการเข้าถึงข้อมูล

6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ

7. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการต่าง ๆ

1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นั้น ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการที่วัดจากตัวชี้วัดในการให้บริการอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม การบริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล และการให้บริการที่มีการพัฒนาทั้งปริมาณและคุณภาพใน 4 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
2. บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
3. โครงการและงานที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ที่ตั้งและอาณาเขต สมุทรสงครามเป็นจังหวัดในภาคกลาง (หน่วยงานบางแห่งถือเป็นส่วนหนึ่งของภาคตะวันตก) มีขนาดพื้นที่เล็กที่สุดของประเทศ คือ ประมาณ 416.7 ตารางกิโลเมตร อาณาเขตจังหวัดสมุทรสงครามมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีลำคลองดอนมะโนรา และรางหัวตำลึงในเขตท้องที่อำเภอบางคนที และอำเภอเมืองสมุทรสาคร เป็นแนวแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดทะเลอ่าวไทย ตรงปากแม่น้ำแม่กลอง และจังหวัดเพชรบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาคร ที่คลองพรมแดนท้องที่อำเภอเมืองสมุทรสาคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี โดยมีลำคลองวัดประดู่เป็นแนวแบ่งเขตในท้องที่อำเภออัมพวา



แผนภาพที่ 2 แสดงอาณาเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

สภาพภูมิประเทศ พื้นที่โดยทั่วไปของจังหวัดเป็นที่ราบลุ่มริมทะเลโดยตลอด สภาพของดินเป็นดินเหนียวปนทราย ไม่มีภูเขาหรือเกาะ เดิมเคยมีป่าโกงกาง ไม้แสม ตามชายฝั่งทะเลและมีป่าจากตามปากแม่น้ำ

แต่ปัจจุบันได้มีการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ดังกล่าวในการเลี้ยงกุ้งกุลาดำเกือบทั้งหมด ต่อมาการเลี้ยงกุ้งได้เกิดการขาดทุน ทำให้ปล่อยบ่อกุ้งร้างจำนวนมากแม่น้ำสำคัญที่ไหลผ่าน คือ แม่น้ำแม่กลองผ่านบริเวณท้องที่อำเภอบางคนที และอำเภออัมพวา ไปออกทะเลอ่าวไทย ที่บริเวณปากแม่น้ำแม่กลองในเขตอำเภอเมืองสมุทรสงคราม นอกจากนี้มีลำคลองใหญ่น้อยมากมาย แยกจากแม่น้ำแม่กลอง 338 คลอง ลำประโดง 1,947 ลำประโดง กระจายอยู่ทั่วพื้นที่ จากสภาพภูมิประเทศเช่นนี้ ทำให้เกิดความสะดวกในด้านการคมนาคมทางน้ำ และการประกอบอาชีพด้านกสิกรรม

เขตการปกครอง

อำเภอ แบ่งออกเป็น 3 อำเภอ 36 ตำบล 284 หมู่บ้าน

1. อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีเนื้อที่ 169.057 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 40.57 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด

2. อำเภออัมพวา มีเนื้อที่ 170.164 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 40.84 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด

3. อำเภอบางคนที มีเนื้อที่ 77.486 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 18.59 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด

เทศบาล

1. อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มี 2 เทศบาล คือ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เทศบาลตำบลบางจะเกร็ง

2. อำเภออัมพวา มี 3 เทศบาล คือ เทศบาลตำบลอัมพวา เทศบาลตำบลเหมืองใหม่ เทศบาลตำบลสวนหลวง

3. อำเภอบางคนที มี 4 เทศบาล คือ เทศบาลตำบลบางนกแขวก เทศบาลตำบลบางกระบือ เทศบาลตำบลบางยี่รงค์ เทศบาลตำบลกระดังงา

องค์การบริหารส่วนตำบล

1. อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 9 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชันแตก องค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองโคกนอ องค์การบริหารส่วนตำบลนางตะเคียน

2. อำเภออัมพวา จำนวน 10 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคา องค์การบริหารส่วนตำบลวัดประดู่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง องค์การบริหารส่วนตำบลคว้ออ้อม องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพรงพาง องค์การบริหารส่วนตำบลบางแค องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร องค์การบริหารส่วนตำบลบางนางลี่

3. อำเภอบางคนที จำนวน 7 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสะแก องค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะโนรา องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรม องค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก

สภาพภูมิอากาศ

จังหวัดสมุทรสงครามติดต่อกับอ่าวไทยจึงได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จากอ่าวไทยและทะเลจีนใต้ พัดเอาฝนมาตกในฤดูฝนมากพอสมควร ประกอบกับอยู่ใกล้ทะเลจึงมีความชุ่มชื้นอยู่เสมอ ในฤดูหนาวอากาศจึงไม่หนาวจัด ในฤดูร้อนไม่ร้อนจนเกินไปอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี ประมาณ 28 องศาเซลเซียส พายุและฟ้าคะนองจะเกิดขึ้นในระหว่างฤดูฝนและฤดูร้อนคือระหว่างเดือนเมษายนและพฤษภาคม ซึ่งเป็น

ระยะเวลาก่อนที่จะมีมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ นอกจากนี้อาจได้รับพายุดีเปรสชัน ซึ่งเคลื่อนตัวจากทะเลจีนใต้เข้ามาทางฝั่งเวียดนามในสภาพของพายุไต้ฝุ่นหรือโซนร้อน ทำให้ฝนตกหนักต่อเนื่องกันและอาจก่อให้เกิดอันตรายได้

ประชากร

จำนวนประชากร 190,842 คน แบ่งออกเป็น

เพศชาย จำนวน 91,101 คน

เพศหญิง จำนวน 99,741 คน

(สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564)

สภาพปัญหาของพื้นที่และความต้องการของประชาชน

1. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1) ถนน สะพาน ขาดเสียหาย เป็นหลุมเป็นบ่อไม่ได้มาตรฐาน
 2) ความไม่ปลอดภัยในการจราจรและระบบขนส่งสาธารณะ
 3) ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างไม่ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน บางแห่งขาดไม่ได้รับการแก้ไขทำให้ประชาชนไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4) กระแสไฟฟ้าตกเนื่องจากมีการใช้กระแสไฟฟ้าของประชาชนเพิ่มขึ้น ประกอบกับความเจริญอย่างรวดเร็วของการท่องเที่ยว จำนวนที่พัก (โฮมสเตย์/รีสอร์ต) ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีการใช้กระแสไฟฟ้าเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

5) น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการและไม่ได้มาตรฐาน

6) ความขัดแย้งระหว่างผู้นำท้องถิ่น กับประชาชนเจ้าของพื้นที่ ซึ่งมักไม่ยินยอมให้พื้นที่ในการก่อสร้าง เนื่องจากกลัวการสูญเสียผลประโยชน์ในที่ดิน

7) ประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของการวาง/จัดทำผังเมืองรวมของจังหวัด

8) พื้นที่ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทับซ้อนกับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้การพัฒนาท้องถิ่นทำได้ไม่เต็มที่

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1) ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดจิตสำนึกในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้คงอยู่และเกิดประโยชน์สูงสุด

2) ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย เนื่องจากความเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวที่รวดเร็ว ไม่สามารถฟื้นฟูได้ทัน

3) แหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น คู คลอง ลำประโดงตื้นเขิน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการคมนาคมทางน้ำ

4) ปริมาณน้ำเน่าเสียมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

5) ขาดระบบกำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบ

3. ปัญหาด้านสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปะ การกีฬา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

1) ประชาชนขาดโอกาสที่จะศึกษาให้สูงขึ้น เนื่องจากฐานะทางการเงินไม่เอื้ออำนวย

2) ขาดศูนย์การเรียนรู้ภายในชุมชนที่ทันสมัย การได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์

3) สถานศึกษาบางแห่งขาดอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย จึงเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาการเรียนการสอน ทำให้การพัฒนาศักยภาพของเด็ก เยาวชน ไม่ทัดเทียมกับเด็ก เยาวชนในเมือง

4) การแพร่ระบาดของยาเสพติดในกลุ่มเยาวชน นักเรียน นักศึกษาและผู้ว่างงาน

5) ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ยังมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดโรค ไม่เห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย

6) ขาดการประชาสัมพันธ์การแพร่ระบาดโรคติดต่อและโรคร้ายแรงให้ประชาชน ได้เข้าใจมากขึ้น

7) บุคลากรด้านสาธารณสุขไม่เพียงพอ

8) ขาดการสนับสนุนการดำเนินงานด้านสาธารณสุข

9) สวัสดิการและกิจกรรมนันทนาการไม่เพียงพอ

10) ขาดสถานที่ออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจให้กับเด็ก เยาวชน และประชาชน

11) ขาดสถานที่ดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

12) แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎจราจรขั้รถ โดยประมาณ

13) ขาดการส่งเสริม สนับสนุน ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

14) ขาดการพัฒนา สนับสนุน ทำนุบำรุงศาสนา ศาสนสถาน โบราณวัตถุ โบราณสถาน

4. ปัญหาด้านการพัฒนาและการส่งเสริมเกษตรกรรม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

1) ไม่มีศูนย์กลางการให้บริการท่องเที่ยว

2) ขาดบุคลากรที่จะให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

3) ขาดการพัฒนาฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว

4) ขาดการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลด้านการตลาดและการท่องเที่ยว

5) ราคาผลผลิตสินค้าตกต่ำ ขณะนี้ต้นทุนการผลิตสูง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจถดถอย

6) ขาดแคลนที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ต้องเช่าที่ดิน ทำให้เกษตรกรมีต้นทุนสูง

7) ขาดความรู้ด้านการตลาดในการจำหน่ายสินค้า

8) ขาดแคลนเกษตรกรแนวโน้มนุ่มสาวหันไปประกอบอาชีพในเมืองและโรงงานอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของที่ดินไปใช้ในด้านอื่น ๆ

9) ขาดศูนย์กลางจำหน่ายสินค้า ผลิตภัณฑ์ทุกประเภท

10) ขาดเทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัยในผลผลิตสินค้าด้านการเกษตรและการประมง

11) การใช้สารเคมีเร่งผลผลิตใช้ยาฆ่าแมลงในปริมาณค่อนข้างสูง

12) ขาดการส่งเสริมการผลิต การแปรรูปสินค้าการเกษตร และการประมง

5. ปัญหาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

1) ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริหารท้องถิ่น

2) ประชาชนไม่ให้ความสำคัญในการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง (เพื่อหน้ายการเมือง)

3) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง

- 4) ประชาชนไม่เห็นถึงความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
- 5) เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และไม่ทันสมัย
- 6) ขาดศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ
- 7) งบประมาณในการบริหารมีจำกัด เน้นความสำคัญในด้านโครงสร้างพื้นฐาน

มากกว่า

- 8) บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์

สภาพโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ ปัจจุบันพบว่ามียุทธการขยายตัวของพัฒนาค่อนข้างมากโดยเฉพาะ ด้านการศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้น โดยมีปัจจัยทางธรรมชาติตลอดจนความพร้อมด้านการเงินที่ได้รับการสนับสนุน ในขณะที่ปัจจุบันมีความแปรปรวน หรือความผันผวนด้านเศรษฐกิจ การเมือง ทำให้การขยายตัวอยู่ในภาวะถดถอย แนวโน้มจะลดความสำคัญและบทบาทลง ทั้งนี้เนื่องจากการผลิตในภาคเกษตรและประมงส่วนใหญ่ จะอาศัยธรรมชาติเป็นหลัก ซึ่งมีความแปรปรวนทางธรรมชาติสูง ขณะเดียวกันแรงงานภาคเกษตรมีอยู่อย่างจำกัด ส่วนใหญ่จะเคลื่อนย้ายแรงงานออกสู่นอกภาคเกษตรกันมากขึ้น ภาคประมงแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งการแพร่ของ โรคภัยแรงต่าง ๆ ในด้านสังคมพบว่าตามชุมชนใหญ่ ๆ มีความหนาแน่นขึ้นเริ่มเป็นชุมชนเมืองมากขึ้น โดยมีประชากรเพิ่มมากขึ้นทุกปี ในขณะที่ชนบทประชากรเริ่มลดน้อยลงตามลำดับ ที่อยู่กับบ้านส่วนใหญ่จะเป็นวัยเด็กและผู้สูงอายุ นอกจากนี้ การส่งเสริม สนับสนุนจากภาครัฐจะพบว่าปัจจุบันได้มีการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนราชการในส่วนภาคกลาง และส่วนภูมิภาค ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างทั่วถึง และเพื่อรองรับการขยายตัวของความเจริญในการพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

2.2 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีเขตพื้นที่ดูแลรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง และมีภารกิจหลายประการ แต่ด้วยมีงบประมาณในการดำเนินการที่จำกัด จากภาวะวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่จึงได้กำหนดภารกิจหลักและภารกิจรองที่จะดำเนินการ ดังนี้

1. ภารกิจหลัก

- 1) การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) การพัฒนาด้านสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปะ การกีฬา วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 3) การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย
- 4) การพัฒนาและส่งเสริมเกษตรกรรม การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
- 5) การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- 6) การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

2. ภารกิจรอง

- 1) การส่งเสริม รักษา พัฒนา และปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม
- 3) การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน
- 4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐและประชาชน

- 5) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 6) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรและพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 7) สนับสนุนงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดทุกรูปแบบ
- 8) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ติดเชื้อเอดส์
- 9) ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 7 วรรคท้ายได้กำหนดไว้ว่า “เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัด” จึงทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีเขตรับผิดชอบทั้งจังหวัดรวมทั้งพื้นที่ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้หลายฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 กฎกระทรวงมหาดไทย พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 พอสรุอำนาจหน้าที่ตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่าง อปท. อื่น
- 2) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
- 3) การสาธารณสุขการ
- 4) การจัดให้มีและการบำรุงทางน้ำและทางบก
- 5) การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 7) การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 8) การจัดให้มีและการบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การจัดการศึกษา
- 2) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 3) การป้องกันโรค การบำบัดโรค และการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล
- 4) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 5) การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ
- 6) การจัดการแข่งขันกีฬา
- 7) การจัดให้มีการบำรุงสถานที่สำหรับนักกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สวนสัตว์

ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมาชฎ

- 8) การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 2) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
- 3) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 4) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
- 3) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
6. ด้านการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 1) การจัดการศึกษา
 - 2) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 3) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
 - 4) การจัดให้มีศูนย์ดาราศาสตร์และท้องฟ้าจำลอง
 - 5) การศึกษา การทำนุบำรุงศาสนา และการส่งเสริมวัฒนธรรม

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) สนับสนุน หรือช่วยเหลือส่วนราชการ และ อปท. อื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ อปท. อื่น
- 3) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้อปท. อื่น
- 4) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ อปท. อื่น

แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม

วิสัยทัศน์

“เมืองแห่งวิถีชีวิต 3 น้าอย่างยั่งยืน แหล่งอาหารทะเลและการเกษตรปลอดภัย การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง”

ยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. การพัฒนาด้านสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการศึกษา ศาสนา ศิลปะ การกีฬา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย
4. การพัฒนาและการส่งเสริมเกษตรกรรม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
5. การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

6. การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

เป้าประสงค์

1. พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ตามกำหนด
 2. พัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษา ศิลปะ การกีฬา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น ในการเป็นประชาคมอาเซียน
 3. ประชาชนอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ห่างไกลยาเสพติด มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 4. เพื่อพัฒนาด้านการเกษตรกรรม การลงทุนในภาพอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น
 5. เพื่อให้เกษตรกรมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้
 6. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟู และพัฒนาอย่างยั่งยืน
 7. องค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการพัฒนาอย่างมีคุณภาพ
- ### ตัวชี้วัด
1. จำนวนโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาเพิ่มขึ้น(ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ต่อปี)
 2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ (อยู่ในเกณฑ์ระดับมากหรือมากที่สุด)
 3. ประชาชนอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขห่างไกลยาเสพติด มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีความรู้เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 25)
 4. ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 25)
 5. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟูและพัฒนาอย่างยั่งยืนเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 25)
 6. องค์กรมีการพัฒนาที่ดีขึ้น โดยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรดีเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 25)

กลยุทธ์

1. กลยุทธ์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 - 1.1 พัฒนาระบบการขนส่งและโลจิสติกส์ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง บำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน
 - 1.2 พัฒนาระบบการคมนาคมทางบกและทางน้ำ
 - 1.3 จัดทำผังเมืองและผังเมืองรวม
 - 1.4 พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค - บริโภคและเพื่อการเกษตร
2. กลยุทธ์การพัฒนาด้านสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการศึกษา ศาสนา ศิลปะ การกีฬา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - 2.1 ส่งเสริมสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐานยกระดับการบริการทางการแพทย์ เสริมสร้าง สุขภาพอนามัย ป้องกัน แก้ไข ควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ
 - 2.2 ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาทางการศึกษา การกีฬานันทนาการให้กับเด็ก เยาวชน ประชาชน คนพิการ รวมถึงผู้ด้อยโอกาสและปลูกฝังค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการ

2.3 ส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรีผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ติดเชื้อเอชไอวี

2.4 พัฒนาสถาบันครอบครัว ชุมชน และสังคม ให้มีความเข้มแข็งตามหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงภายใต้กรอบแนวคิดค่านิยมหลัก 12 ประการ

2.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดค่านิยมหลัก 12 ประการ

2.6 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งในการบำรุงรักษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นภูมิคุ้มกันสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืน ในการเป็นประชาคมอาเซียน

2.7 ส่งเสริมการใช้และการอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่นการใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้อง ควบคู่กับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ภาษาประเทศเพื่อนบ้านและวัฒนธรรมประเพณีเพื่อนบ้านในการเป็นประชาคมอาเซียน

3. กลยุทธ์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1 ส่งเสริมสนับสนุนบริหารจัดการการป้องกันและให้ความรู้ด้านบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

3.2 ส่งเสริมสนับสนุนการป้องกัน แก้ไข ปัญหายาเสพติด ตลอดจนการฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด

3.3 ส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม รวมถึงการท้องก่อนวัยอันควร และสร้างงานสร้างอาชีพให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด

3.4 ส่งเสริมสนับสนุนจัดระเบียบชุมชนเกี่ยวกับแรงงานต่างชาติด

4. กลยุทธ์การพัฒนาและการส่งเสริมเกษตรกรรม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

4.1 ส่งเสริมรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางแม่น้ำ ลำคลอง การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามวิถีชุมชนดั้งเดิมและปลูกจิตสำนึกให้รักถิ่นเกิด

4.2 ส่งเสริมการตลาดและการลงทุนด้านการท่องเที่ยว

4.3 ส่งเสริมสนับสนุนภาครัฐ เอกชน องค์กร ชุมชน/เครือข่ายในการพัฒนาต่อยอดและรักษาอาชีพ เกษตรกรรม การประมง การลงทุน พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม การบริการเพื่อสร้างงานสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับประชาชน และส่งเสริมทักษะความรู้ในการเป็นประชาคมอาเซียน

4.4 ส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาต่อยอดการผลิต และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เกษตรและประมง รวมทั้งผลิตภัณฑ์แปรรูปให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสามารถขยายเครือข่ายการตลาด สร้างรายได้ให้กับเกษตรกรทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

4.5 คุ้มครองส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ใช้แรงงานและผู้ประกอบการ

4.6 สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการพัฒนา และบริหารการเกษตร และขับเคลื่อนให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. กลยุทธ์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

5.1 ส่งเสริมการเพิ่มพื้นที่สีเขียวและอนุรักษ์ พื้นที่ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

5.2 บริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสียทั้งทางบกและทางน้ำ

5.3 บริหารจัดการและรักษาความสมดุลของระบบนิเวศน์ 3 น้ำ

- 5.4 เสริมสร้างการป้องกัน การกักเซาะริมตลิ่ง แม่น้ำลำคลองและชายฝั่งทะเล
6. กลยุทธ์การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

6.1 เติบโต พิชัย รักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

6.2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสมานฉันท์ของประชาชนในการพัฒนา

ท้องถิ่น

6.3 พัฒนาความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

6.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

6.5 พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพรวมถึงพัฒนาหน่วยงานและบุคลากรทุกรูปแบบ

6.6 ก่อสร้าง/ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน บำรุงรักษา/จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และพัฒนาระบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

6.7 พัฒนาการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ภายใต้ค่านิยมหลักของคนไทย

12 ประการ

6.8 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคประชาชนในการป้องกันปัญหาคอร์รัปชันอย่างยั่งยืน

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นจังหวัดที่เล็กที่สุดในประเทศไทยมี 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที มีจำนวนประชากรน้อยที่สุดเป็นอันดับสองของประเทศ มีพื้นที่ประมาณ 416.7 ตารางกิโลเมตร สภาพทั่วไปเป็นพื้นที่ราบลุ่มริมทะเล มีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน คือ แม่น้ำแม่กลอง และมีคลอง จำนวน 366 คลอง เป็นเครือข่ายก่อให้เกิดระบบนิเวศพื้นที่ชุ่มน้ำที่คนท้องถิ่นเรียกกันว่า “ระบบนิเวศสามน้ำ” อันประกอบไปด้วย น้ำจืด น้ำกร่อย และน้ำเค็มครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัดทำให้มี ความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเป็นจังหวัดที่กำลังมีความเจริญเติบโตทางด้านการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทั้งในด้านประวัติศาสตร์ ศิลปะวัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติและที่โดดเด่นคือ วิถีชีวิตแบบไทยดั้งเดิมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น ตลาดน้ำอัมพวา ที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอยากไปสัมผัส อีกทั้งยังอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร และมีการคมนาคมสะดวก จึงเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญอีกจังหวัดหนึ่งในภูมิภาค ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมแบบสังคมเกษตรกรรมและวิถีชีวิตดั้งเดิมด้วยระบบนิเวศที่เป็นเอกลักษณ์ และความอุดมสมบูรณ์ของดิน และน้ำ ทำให้จังหวัดสมุทรสงครามเป็นแหล่งปลูกผลไม้ที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ อาทิ ส้มโอ ลิ้นจี่ ชมพู่ และมะพร้าว เป็นต้น ด้านการประมงและอุตสาหกรรมนั้น ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดเล็ก โดยอุตสาหกรรมที่สำคัญได้แก่ อุตสาหกรรมผลิตน้ำปลา อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ

จากการกำหนดนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ และศักยภาพของจังหวัดสมุทรสงคราม ตลอดจนความต้องการของประชาชนในจังหวัดสมุทรสงครามองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จึงกำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ คือ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ยกระดับการศึกษา พัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมเศรษฐกิจแบบพอเพียง ในการเป็นประชาคมอาเซียน

จุดยืนทางยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม, ยุทธศาสตร์จังหวัดสมุทรสงคราม, ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และนโยบายรัฐบาล

2.3 โครงการและงานที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน

1.1 โครงการก่อสร้างถนนผิวจราจรหินคลุก(ช่วงที่ 2) สายหมู่ที่ 5 ต.คลองเขิน เขื่อน หมู่ที่ 8 ต.บางช้าง ขนาดกว้าง 6 เมตร ระยะทาง 416 เมตร

1.2 โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านบางน้อยใน - บ้านอาม้าพัฒนา (สส.ถ. 1-0032)

1.3 โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านบางจีน - บ้านปากน้ำ (สส.ถ. 1-0017)

1.4 โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านนายสำรวย สายแจ้ง ถึงถนนสายศาลพ่อวัดเขา ขนาดกว้าง 5 เมตร ระยะทาง 660 เมตร

1.5 โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ซอยภูมิทอง ขนาดกว้าง 5.50 เมตร ระยะทาง 170 เมตร

1.6 โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านคลองขุด ขนาดกว้าง 5 เมตร ระยะทาง 797 เมตร

1.7 โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายหุบลับเชือตวัน จาก ขนาดกว้าง 5 เมตร ระยะทาง 599 เมตร

1.8 โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายบ้านปลายคลอง อ้อม - บ้านคลองวัว ขนาดกว้าง 5 เมตร ระยะทาง 1,462 เมตร

1.9 โครงการปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนผิวจราจรแอสฟัลท์ติกคอนกรีต สายวัดอมรดี ขนาดกว้าง 6 เมตร ระยะทาง 285 เมตร

2.3.2 การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

2.1 การจัดการแข่งขัน และส่งเสริมกีฬา ระดับชุมชน ตำบล อำเภอ จังหวัด ของเยาวชน จัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาในระดับชุมชน ตำบล อำเภอ จังหวัด ของเยาวชน ประชาชนรวมถึงกีฬาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 โครงการแข่งขันฟุตบอลต่อต้านยาเสพติด
ดำเนินการจัดกิจกรรมแข่งขันฟุตบอล ในระดับกลุ่มเยาวชน ประชาชน ในจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้รู้จักกฎกติกา ระเบียบในการแข่งขัน จัดโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3 การแข่งขันกรีฑาเยาวชน และประชาชน
เป็นการจัดกิจกรรมแข่งขันกรีฑา แบ่งจำแนกรุ่น ช่วงอายุ เพื่อให้เยาวชนและประชาชนได้เล่นอย่างถูกวิธี ให้รู้จักกฎ กติกา ระเบียบ ในการแข่งขัน และพัฒนาศักยภาพทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

2.3.3 การให้บริการสระว่ายน้ำ “วาริบำบัด”

โครงการให้ความรู้ผู้สูงอายุ สุขภาพกายดี สุขภาพใจดี มีสุข โครงการนี้ดำเนินการมีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ผู้สูงอายุสุขภาพกายดี มีสุข โดยการส่งเสริมสุขภาพด้วยกิจกรรมสันทนาการ การดูแลสุขภาพ การบำบัดรักษาโรคเบื้องต้น ให้กับกลุ่มผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที

2.3.4 การจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

4.1 จากการค่าน้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์และยาสูบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจออกโดยข้อบัญญัติจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม และผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสงคราม จึงตราบัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

ภาษี หมายความว่า ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เรียกเก็บจากผู้ค้าส่งหรือปลีกในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

สินค้า หมายความว่า น้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ยาสูบชนิดบุหรี่ซิการ์แรตและบุหรี่ยีการ์

การค้าในเขตจังหวัด หมายความว่า การค้าส่งหรือค้าปลีกสินค้าภายในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ประกอบการ หมายความว่า เจ้าของหรือผู้จัดการหรือบุคคลอื่นซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของการค้าในเขตจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. ผู้ประกอบการคลังน้ำมัน ที่ค้าส่งหรือค้าปลีกน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ให้กับสถานีบริการน้ำมัน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หรือผู้บริโภคภายในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

2. ผู้ประกอบการคลังก๊าซ ที่ค้าส่งหรือปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ให้กับสถานีบริการก๊าซ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หรือผู้บริโภคภายในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

3. ผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนค้าส่งหรือค้าปลีกน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน หรือก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ภายในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

4. ผู้ประกอบการนอกจากข้อ 1. 2. และ 3. ที่ค้าส่งหรือค้าปลีกน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน และก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

5. ผู้ประกอบการ ค้าส่งหรือค้าปลีกยาสูบ ชนิดบุหรี่ยีการ์แรต หรือบุหรี่ยีการ์ภายในจังหวัดสมุทรสงคราม แต่ไม่รวมถึงผู้ประกอบการที่มีหลักฐานการแสดงว่าได้ซื้อหรือได้รับยาสูบชนิดบุหรี่ยีการ์แรตหรือบุหรี่ยีการ์ จากผู้ประกอบการที่ได้จดทะเบียนสถานการค้าและเสียภาษีของการค้าในเขตจังหวัดแล้ว

อัตราภาษีที่เรียกเก็บ

1. น้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน อัตราลิตรละไม่เกิน 10 สตางค์

2. ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ อัตรา กิโลกรัมละไม่เกิน 10 สตางค์

3. ยาสูบชนิดบุหรี่ยีการ์แรต และบุหรี่ยีการ์ อัตรา มวนละ 9.30 สตางค์

4.2 จากค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจออกโดยข้อบัญญัติจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
และผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสงคราม จึงตราบัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

โรงแรม หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่
พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักรั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ
รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช่เป็นการ
หาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน

2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักรักษาพยาบาลโดยคิด
ค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้ประกอบการโรงแรม หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ตามพระราชบัญญัติโรงแรม
พ.ศ. 2547

ผู้จัดการ หมายความว่า ผู้จัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

ผู้พัก หมายความว่า คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดที่ใช้บริการที่พักรั่วคราวของโรงแรม

ค่าเช่าห้องพัก หมายความว่า ค่าเช่าห้องพักที่โรงแรมเรียกเก็บจากผู้พักและให้หมายความ
รวมถึงทรัพย์สิน ค่าตอบแทน ซึ่งอาจคำนวณเป็นเงินได้

ค่าธรรมเนียม หมายความว่า ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักใน
โรงแรม

พนักงาน เจ้าหน้าที่ หมายความว่า นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายกอง
การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งนาย
กององค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการมีหน้าที่ ดังนี้

1. ออกหนังสือรับรองการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้พัก เพื่อเป็นหลักฐานการ
ชำระค่าธรรมเนียมให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. จัดให้มีการปิดประกาศข้อบัญญัตินี้ไว้โดยเปิดเผย ณ สถานที่ประกอบและแจ้ง
ให้ผู้พักทราบ

3. จัดทำบัญชีผู้พักและรายละเอียดค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บตามแบบที่นาย
กององค์การบริหารส่วนจังหวัดประกาศกำหนด

4. ให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการ เรียกเก็บค่าธรรมเนียม จากผู้พักใน
โรงแรมและผู้จัดการไว้แทนองค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บค่าเช่าห้องพักค่าธรรมเนียมภาษี
อัตราไม่เกินร้อยละ 3 ของอัตราค่าเช่าห้องพัก

ค่าธรรมเนียมภาษี อัตราไม่เกินร้อยละ 3 ของอัตราค่าเช่าห้องพัก

2.3.5 งานขุดลอกคูคลองและแหล่งน้ำสาธารณะในจังหวัดสมุทรสงคราม

จังหวัดสมุทรสงคราม มีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน คือ แม่น้ำแม่กลอง และมีลำคลอง จำนวน 366 ลำ คลองเป็นเครือข่ายก่อให้เกิดระบบนิเวศพื้นที่ชุ่มน้ำที่คั่นท้องถื่นเรียกกันว่า “ระบบนิเวศสามน้ำ” อันประกอบไปด้วย น้ำจืด น้ำกร่อยและน้ำเค็มครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด ในปัจจุบันประสบปัญหาแหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น คูคลอง ลำประโดงตื้นเขิน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการคมนาคมทางน้ำ อีกทั้งยังมุ่งเน้นพัฒนาจังหวัดให้เป็น “เมืองแห่งวิถีชีวิต 3 น้ำ” จึงดำเนินโครงการวางแผนและจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อวางและจัดทำผังเมืองรวมจังหวัดทั้งจังหวัด และวางระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในผังเมือง รวมทั้งการจัดเตรียมพื้นที่วางผังเมือง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

2.3.6 การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

จากสภาพปัญหาของพื้นที่ และความต้องการของประชาชนจังหวัดสมุทรสงคราม ในส่วนของน้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการและไม่ได้มาตรฐาน น้ำสำหรับบริโภคมีปริมาณการเน่าเสียมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และขาดระบบการกำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ ดังนั้นจึงได้มีกลยุทธ์ในการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค - บริโภค และเพื่อการเกษตร มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย ทั้งทางบกและทางน้ำ โดยการจัดโครงการ “รักษแม่กลอง” เป็นการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารท้องถิ่น นักเรียน นักศึกษา ผู้นำชุมชน ฯลฯ ในการสร้างจิตสำนึกไม่ทิ้งขยะในแม่น้ำลำคลอง รมณรงค์ให้มีการบำบัดน้ำเสียก่อนทิ้งลงในแม่น้ำ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำจัดขยะ ผักตบชวา นอกจากนี้ยังดำเนินโครงการจัดการฝึกอบรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนในจังหวัดสมุทรสงคราม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดสมุทรสงคราม ฯลฯ เพื่อร่วมกันป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัดสมุทรสงคราม

2.3.7 การให้บริการด้านการศึกษา

7.1 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาสำหรับโรงเรียนถ่ายโอนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.2 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.3 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าเครื่องแบบนักเรียน โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.4 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าจัดการเรียนการสอนรายหัว โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.5 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการจัดประสบการณ์เน้นเด็กเป็นสำคัญ โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.6 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการจัดสภาพแวดล้อมและจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.7 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้เอื้อต่อการเรียนรู้ โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.8 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการประกันคุณภาพภายในเพื่อรองรับการประเมิน สมศ. โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.9 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาการเรียนการสอนเด็กปฐมวัย โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.10 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.11 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาความรู้ทักษะพื้นฐานและเจตคติที่ดีต่ออาชีพ โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.12 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการพัฒนาคุณลักษณะและค่านิยมที่ดี โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.13 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนการสอน การบริหารตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงฯ โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.14 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการส่งเสริมพัฒนาการผู้เรียน ปฐมวัย โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.15 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการส่งเสริมพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.16 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายโครงการส่งเสริมสุขภาพทางร่างกายและจิตสังคม โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.17 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าใช้จ่ายพื้นฐานสำหรับนักเรียนยากจน โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.18 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าอาหารกลางวัน โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.19 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าหนังสือเรียน โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.20 สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา (ค่าอุปกรณ์การเรียน โรงเรียนวัดเกตการามฯ)

7.21 โครงการส่งเสริมศักยภาพทางวิชาการให้นักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ในจังหวัดสมุทรสงคราม

7.22 โครงการวันเด็กแห่งชาติ

7.23 โครงการจัดหาครูเพื่อแก้ไขปัญหาครูขาดแคลน

7.24 โครงการยกระดับคุณภาพการสอนภาษาต่างประเทศ

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ในปัจจุบันการประเมินผลเป็นความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ที่สำคัญหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้ผลการประเมิน เพื่อพัฒนาองค์กรพัฒนานโยบายหรือเพื่อการวางแผน ในปัจจุบันการประเมินผลครอบคลุมในหลายลักษณะด้วยกันทั้งในลักษณะการประเมินองค์กรรวมขององค์กร หรืออาจประเมินเฉพาะด้าน อาทิ การประเมินผลโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯลฯ หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันทั้งในระบอบราชการและเอกชน จึงใช้ “การประเมินผล” เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งหลักวิชาการต่าง ๆ ในการประเมินผล ได้รับการพัฒนาไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการประเมินผล ในทัศนะของนักประเมินผลมีอยู่ 2 คำ ที่มีความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Assessment” และ “Evaluation” คำว่า “Assessment” มาจากคำว่า “Assess” ซึ่งมีความหมายตามตัวอักษรว่า “to sit beside” หรือ “to assist the judge” และจากความหมายเดิมที่ปรากฏนี้เองนักประเมินจึงให้ความหมายใหม่ของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถ

ตีความได้เพื่อใช้เป็นฐานสำหรับการนำไปสู่การตัดสินใจในชั้นประเมินผล (Anderson, Ball & Murphy, 1975: 26 – 27) นอกจากนี้ในทัศนะของการประเมินในด้านต่าง ๆ ก็มีการให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน อาทิ

นักจิตวิทยา ได้อธิบายความหมายว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, 1983: 15) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้าน จิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1984 ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือก ข้าราชการให้กับองค์กรพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2

ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนรู้การสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่าง ๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมิน โครงการเกี่ยวกับการเรียนรู้การสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐาน เป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, 1977: 26)

การประเมินผล (Evaluation) โครงการ

คำว่า Evaluation แปลว่า การประเมินผล นักการศึกษาได้ให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. การมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด การตัดสินความเพียงพอของสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Shertzer & Linden, 1979: 13)
2. การตัดสินความสอดคล้องต้องกัน ระหว่างการปฏิบัติกับวัตถุประสงค์ (Mehrens & Lehman, 1984: 5)
3. การนำจำนวนที่ได้จากการวัดมาเทียบกับเกณฑ์เพื่อตัดสินคุณค่าของจำนวนที่สังเกตได้ (Chase, 1978: 7)
4. กระบวนการค้นหาหรือตัดสินหรือคำนวณของบางสิ่งบางอย่าง โดยใช้มาตรฐานของการประเมินรวมทั้งการตัดสินโดยอาศัยเกณฑ์ภายใน และหรือเกณฑ์ภายนอก (Good, 1973: 220)

องค์ประกอบของระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบของการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย แผน ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนของปัจจัยนำเข้า (input) 2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) และ 3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (output, goal) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ส่วนปัจจัยนำเข้า (input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อนำเข้าสู่ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน และเครื่องมือในการประเมิน ฯลฯ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่มีอยู่แล้วจะถูกส่งเข้าสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยติดตามและประเมินผล (M&E Unit) เพื่อรวบรวม เป็นฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งจังหวัดไว้โดยบทบาทของ M&E Unit ต่อปัจจัยนำเข้าคือ การเป็นผู้วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตนเอง

2) ส่วนของกระบวนการติดตาม (process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้กำหนดการติดตามดังกล่าวเป็นการติดตามผลขั้นกลาง (IR หรือ intermediate result) ของแผนยุทธศาสตร์ว่าเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ในรูปแบบของการรายงานเข้าสู่ส่วนกลาง โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยประสานแผนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งการติดตามในขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่ทำให้

ทราบว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ดีหรือไม่ สามารถวัดได้จริงหรือไม่ นอกเหนือจากนี้ การติดตามในทุกช่วงของแผนยังสามารถเป็น “สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า” (early warning system) ว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถระดมความคิดในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานที่จะสามารถนำไปสู่การบรรลุแผนที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของรายงานสู่ M&E Unit หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3) ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (output, goal) เป็นการติดตามผลในช่วงสุดท้ายหรืออาจเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปี ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งจัดทำรายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ M&E Unit ระดับจังหวัด เพื่อเป็นหน่วยในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคต

ผลลัพธ์ของโครงการประกอบด้วย (Outputs) และผลกระทบ (Impacts)

1. ผลผลิตของโครงการ (Project Outputs) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการมีโครงการโดยตรง มักกำหนดในเชิงปริมาณ เช่น โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตในหมู่บ้าน ผลผลิตของโครงการก็คือ ความยาวของถนนที่สร้างเสร็จ เป็นต้น

2. ผลกระทบของโครงการ (Project Impacts) คือ ผลที่ตามมาหลังจากมีผลผลิตของโครงการแล้ว อาจเป็นเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพก็ได้ เช่น เมื่อสร้างถนนเสร็จแล้ว มีการใช้ประโยชน์ของถนนหรือไม่ ทางใดบ้าง เป็นต้น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (good governance) อันจะเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและการพัฒนา การบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ และยกระดับการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล รวมทั้งกระตุ้นให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะอย่างมืออาชีพและมีความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการต่อยอดการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพ และมีผลสำเร็จในการบริหารจัดการ การจัดบริการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

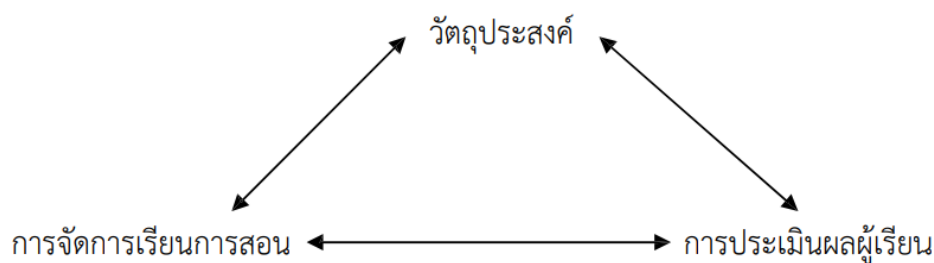
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับที่เพาเวลล์ (Powell, 1983, หน้า 17-18) ได้เสนอความหมายของ “ความพึงพอใจ” ว่า หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสุขระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนอง จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกเป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) พัฒนาการของแนวคิดและเทคนิควิธีการประเมินจนถึงปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาความก้าวหน้า จนนับได้ว่าการประเมินในปัจจุบันมีหลักการที่ชัดเจน มีความเป็นระบบ จนกระทั่งสามารถพัฒนารูปแบบหรือแบบจำลองขึ้นหลายรูปแบบจนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแพร่หลาย โมเดลการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Rational and Model of Evaluation) แนวคิดการประเมินของไทเลอร์ จัดเป็นแนวคิดการประเมินในระดับชั้นเรียน โดยมาจากแนวคิดที่ว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนจาก แนวคิดดังกล่าว ไทเลอร์ ได้นิยามว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มุ่งจัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในตัวผู้เรียน ด้วยเหตุนี้จุดเน้นของการเรียนการสอนจึงขึ้นอยู่กับผู้เรียนที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการสอน ดังนั้น เพื่อให้การสอนเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้เรียนตามที่มุ่งหวัง กระบวนการดังกล่าวควรมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนลงไปว่า เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนแล้วผู้เรียนควรเกิดพฤติกรรมใด หรือสามารถทำอะไรได้ ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังกล่าวนี้ควรมีจุดเน้นอยู่ที่การกำหนดพฤติกรรมซึ่งสังเกตเห็นได้ชัดเจนหรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นที่ 2 จากวัตถุประสงค์ตามข้อ 1 ต้องระบุเนื้อหาหรือสาระที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ที่เมื่อผู้เรียนเรียนรู้แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุในขั้นตอนที่ 1 ขั้นที่ 3 หารูปแบบหรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาซึ่งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ตามที่ ระบุไว้ในขั้นที่ 1 ขั้นที่ 4 หามาตรการในการตรวจสอบหลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอนว่าผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และบรรลุวัตถุประสงค์ข้อใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์ข้อใดบ้างที่ยังไม่เกิด



แผนภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบสิ่งที่คุณเรียนสามารถทำได้จริง

จากโมเดลดังกล่าวแสดงถึงการเปรียบเทียบสิ่งที่คุณเรียนสามารถทำได้จริงหลังจากที่ได้จัดการเรียนการสอนแล้ว กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กำหนดไว้ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอนนั้น ในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนา กระบวนการแปรเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยกำหนดวัตถุประสงค์ในกิจกรรมและประเมินผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและองค์กร

แนวคิดและโมเดลการประเมินของครอนบาค (Cronbach's Concept and Model) ในปี ค.ศ. 1963 ครอนบาค ได้เขียนบทความชื่อ "Course Improvement Through Evaluation" โดยได้นิยามการประเมินว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการทางการศึกษา ซึ่งรวมถึงการพัฒนากระบวนการคุณภาพของโรงเรียน การพัฒนาคุณภาพของครูในแนวคิดของครอนบาค การ

ประเมินไม่ควรใช้แบบทดสอบเท่านั้น แต่ควรมีมาตรการอื่น ๆ ประกอบด้วย แนวทางการประเมิน 4 แนวทางคือ

1. การศึกษากระบวนการ (Process Studies) ได้แก่ การศึกษาภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน เช่น การสังเกตการณ์ใช้สื่อการซักถามนักเรียนในขณะที่สอน ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการสอน

2. การวัดศักยภาพของผู้เรียน (Proficiency Measurement) ครอบคลุมให้ความสำคัญต่อคะแนนรายชื่อนมากกว่าคะแนนจากแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยให้ทัศนะว่าคะแนนแต่ละข้อสามารถชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไป ดังนั้น การวัดสมรรถภาพของผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอนจึงมีความสำคัญมากกว่าการสอบปลายภาคเรียน

3. การวัดทัศนคติ (Attitude Measurement) การวัดทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอนซึ่งมีความสำคัญเช่นกัน การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์การตอบแบบสอบถามและอื่น ๆ

4. การติดตามผล (Follow-up Studies) เป็นการติดตามผลการทำงาน หรือภาวะการณ์เลือกศึกษาต่อในสาขาต่าง ๆ เพื่อช่วยพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินด้านการเรียนการสอน เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและโมเดลการประเมินของสคริฟเวน (Scriven's Evaluation Ideologies and Model)

ใน ค.ศ.1967 สคริฟเวนได้เขียนบทความชื่อ “The Methodology of Evaluation” ซึ่งสคริฟเวนได้นิยามการประเมินไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมินเป้าหมาย การประเมินก็คือการตัดสินใจคุณค่าให้กับกิจกรรมที่ต้องการประเมิน การประเมินแบ่งเป็น 2 ลักษณะ

1. การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินงาน กิจกรรมที่เพิ่งถึงข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานนั้น ๆ ผลจากการประเมิน สามารถจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น จึงเรียกรูปแบบการประเมินดังกล่าวว่าการประเมินเพื่อการปรับปรุง

2. การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมเสร็จสิ้นลงเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของกิจกรรม หรือเพื่อเป็นแนวทางที่ดีไปใช้กับงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงเรียกรูปแบบการประเมินประเภทนี้ว่าการประเมินสรุปรวม

นอกจากนี้ยังมีสิ่งสำคัญ 2 ส่วนที่มีความสำคัญ คือ

1. การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะของการดำเนินงาน เช่น เป้าหมาย โครงสร้างวิธีการ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ความเชื่อจากสาธารณชน รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ในการดำเนินงาน

2. การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงาน/กิจกรรม หรือสิ่งอื่น ๆ แต่การประเมินในลักษณะนี้เป็นการประเมินผลกระทบหรือซึ่งเป็นผลที่มีต่อผู้รับบริการจากการดำเนิน การประเมินความคุ้มค่าให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของงาน หรือโครงการที่ให้ผู้รับบริการ

แนวคิดและโมเดลซีบีในการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีมและคณะ ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมิน ชื่อ “Educational Evaluation and

Decision Making” ซึ่งแสดงแนวคิดเกี่ยวกับการและการประเมิน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนาจนเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน สตีฟเฟิลบีม ได้นิยาม การประเมิน ว่าหมายถึง กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ สตีฟเฟิลบีมได้แบ่งการประเมิน ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินก่อนที่จะลงมือดำเนินการโครงการใด ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็นการชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของเป้าหมาย

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนแผนและเทคโนโลยีของการดำเนินงาน

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานโครงการ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจเพื่อการพัฒนางานรวมทั้งบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไว้เป็นหลักฐาน

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย เช่น John D. Millet (1954: 4) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย Herbert A. Simon (1960: 0) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกลงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียน สูตรได้ดังนี้ $E = O - I$ $E = \text{Efficiency}$ คือ ประสิทธิภาพของงาน $O = \text{Output}$ คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา $I = \text{Input}$ คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป $S = \text{Satisfaction}$ คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา Ryan and Smith (1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น นอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน Peeterson and Plowan (อ้างถึง กนกรัตน์ คุ่มบัวและคนอื่น ๆ: 2542: 18) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่า ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลาและวิธีการ ในการผลิตสำหรับนักวิชาการไทยที่ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพไว้มีดังนี้ คือ พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2531: 324) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จ ขณะที่ราชบัณฑิตยสถาน (2530: 511) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะให้เกิดผลในการงาน และสำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545: 283) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แคไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร สำหรับอินทรา หิรัญสาย (2534: 20 อ้างถึงใน ชาญวิทย์ ยิกุสังข์, 2545: 16) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จโดยวิธีทางที่ดีที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยต่าง ๆ น้อยที่สุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ และอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประพันธ์ สุหาร (อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ่มบัวและคนอื่น ๆ, 2542: 19) กล่าวว่า การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ดิน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาศินันท์ (2537: 12-14) กล่าวว่า ความหมายของ ประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ 1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุน อย่างคุ้มค่าหรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง 2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบขั้นตอนของทางราชการ 3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือ การทำงานให้สัมฤทธิ์ผล ภิญญา สาธ (2539: 24) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานด้วย คือ สวัสดิการต้องดีและประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ไม่ใช่เสียประโยชน์ ซึ่งหมายความว่า องค์กร จะต้องลดต้นทุนเพื่อให้ค่าใช้จ่ายต่ำแต่จะเอาภาษีจากสังคมมาจ่ายแทนไม่ได้ เช่น การแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่เกิดจากการผลิตแต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน อนันท์งามสะอาด (2551: 1) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะ ดังนี้ 1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และ ประหยัดเวลา (Time) 2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) 3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

นอกจากนี้ วรรธ พฤษกุลนันท์ (2550: 1) ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านแล้วสรุปได้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ้มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (efficiency is to do thing right) งานประกันคุณภาพวิद्याมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของการลงทุน ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิต ยุว นุช กุลาตี (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) ใช้ทรัพยากร (resources) ให้เกิด

การประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิภาพ (effectiveness) คือความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุดประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่น ๆ นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

การวัดประสิทธิผลขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ

1. การวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์กรจากเป้าหมายขององค์กรนั้น ทำให้นักวิชาการเพ่งความสนใจไปที่ปัจจัยนำออก (Outputs) ขององค์กรการนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่ายังมีส่วนอื่นขององค์กรนอกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์กร และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์กรจากส่วนอื่น ๆ ขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้ากระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยดูจากความสามารถขององค์กรในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานมีว่าองค์กรได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์บุคคลต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรเพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถกำหนดความเป็นความตายขององค์กรได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น นักวิชาการจึงถือหลักว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลได้แก่ องค์กรที่มีสายตาแหลมคมสามารถมองออกว่า บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดมีความสำคัญต่อองค์กรและยังต้องเป็นองค์กรที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์กร องค์กรที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์กรที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร

3. การวัดประสิทธิผลขององค์กรจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร (The computing – values approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลขององค์กร เป็นเรื่องของนาาจิตตังเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์กรที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไรนั้น ดังนั้น จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์กรจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกันเพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรนั้นต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผลองค์กรซึ่งจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้มาตรฐานวัดประสิทธิผลขององค์กรแบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์กรสาธารณะที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนักบริหารงาน ระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายเสนาธิการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์กร

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยโดยนำเสนอข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามที่มีต่อการให้บริการ 7 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน 4) การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกกुकคูลอง 5) การให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" 6) การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม และ 7) การให้บริการด้านการศึกษา โดยเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2. ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งมีประมาณ 190,842 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) และ/หรือเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหรือได้รับการบริการนอกสถานที่ในช่วงเวลาที่กำหนด

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย จำนวน 700 คน จากหลักการคำนวณของ Yamane (1970) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยแทนค่า $n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร
e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนด e=0.05)

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 7 งาน ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น จำนวน 100 คน
2. การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค จำนวน 100 คน
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน จำนวน 100 คน
4. การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอมขุทลอกคูคลอง จำนวน 100 คน
5. การให้บริการสระว่ายน้ำ "วารีบำบัด" จำนวน 100 คน
6. การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน
7. การให้บริการด้านการศึกษา จำนวน 100 คน

ทั้งนี้ การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 700 คน

3.3 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยตัวเลขในแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล
- ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการใน 4 ด้าน
- ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างมาทำการตรวจสอบให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, หน้า 216)

- | | | |
|----------|-----------------|--------------|
| เห็นด้วย | ให้คะแนนเท่ากับ | 1 (สอดคล้อง) |
| ไม่แน่ใจ | ให้คะแนนเท่ากับ | 0 (ไม่แน่ใจ) |

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ -1 (ไม่สอดคล้อง)
 ทำการบันทึกผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน และนำค่าที่ได้มาหาค่าดัชนี
 ความสอดคล้อง (IOC)

$$\text{โดยใช้สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)
 R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
 N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.60 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อ
 คำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.60 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อ
 คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้และค่า IOC ที่คำนวณได้มีค่า 1.00 ซึ่งเป็นไปตาม
 ข้อกำหนด

2. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
 ความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายหรือ
 วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขข้อปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความ
 ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายต่อการตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดทำกรอบประชากรตามที่กำหนด
2. คณะผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามด้านข้อมูลและการ
 เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
3. คณะผู้วิจัยลงพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามตามแผนการเก็บข้อมูลเพื่อ
 แจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยตนเองในเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2565
4. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้อง (data cleaning) ของข้อมูลในขั้นต้น
5. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย
 (mean)

การพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2532: 100)

- 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีดังต่อไปนี้

- 1) การให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น
- 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
- 3) การให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน
- 4) การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง
- 5) การให้บริการบริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด"
- 6) การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
- 7) การให้บริการด้านการศึกษา
- 8) ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	38	38
หญิง	62	62
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	7	7
26-30 ปี	27	27
31-40 ปี	35	35
41-50ปี	15	15
51-60 ปี	9	9
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	7	7
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมหรือต่ำกว่า	12	12
มัธยมศึกษา	32	32

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา	27	27
ปริญญาตรี	21	21
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	8	8
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	30	30
10,001 - 20,000 บาท	38	38
20,001 - 30,000 บาท	24	24
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	8	8
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	10	10
รับจ้าง	42	42
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	11	11
เกษตรกรรม/ กสิกรรม	18	18
แม่บ้าน	3	3
อื่นๆ	16	16
6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	23	23
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	8	8
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี	21	21
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	48	48

ข้อมูลจากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น จำนวน 100 คน มีดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62 และ เป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38

2. ผู้ให้ข้อมูลมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาอายุ 26-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุ 41-50 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อายุ 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ ระดับปวช/ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และระดับปริญญาโท หรือสูงกว่าจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพรับจ้างจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกรหรือกิจการจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อาชีพอื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และมีอาชีพแม่บ้านจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

4.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น

ผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.28	0.86	85.60	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.26	0.86	85.20	มาก
1.3 การให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.25	0.85	85.00	มาก
1.4 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.78	85.20	มาก
1.5 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.29	0.83	85.80	มาก
สรุปผลความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.84	85.36	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และ ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.13	0.93	82.60	มาก
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.08	1.06	81.60	มาก
2.3 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การ บริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.16	0.90	83.20	มาก
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.24	0.92	84.80	มาก
สรุปผลความพึงพอใจด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.15	0.95	83.05	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี กิริยามารยาทดี	4.37	0.81	87.40	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.32	0.82	86.40	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.31	0.92	86.20	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.34	0.99	86.80	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	0.92	87.40	มาก
สรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.89	86.84	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทาง มารับบริการ	4.53	0.68	90.60	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ	4.44	0.75	88.80	มาก

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.50	0.77	90.00	มาก
4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.46	0.82	89.20	มาก
4.5 สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	4.39	0.94	87.80	มาก
4.6 จุดหรือช่องการให้บริการมีความ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.65	0.73	93.00	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.78	89.90	มาก
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้าน การชำระภาษีและรายได้อื่น	4.31	0.87	86.29	มาก

ข้อมูลจากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.29 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน
- 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว
- 1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 1.4 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
- 1.5 การให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.05 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.1 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 2.2 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

2.3 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์

2.4 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี

3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3.5 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

4.1 จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก

4.2 ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ

4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

4.6 สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	30	30
หญิง	70	70

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8
26-30 ปี	14	14
31-40 ปี	30	30
41-50ปี	21	21
51-60 ปี	10	10
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	17	17
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมหรือต่ำกว่า	25	25
มัธยมศึกษา	22	22
ปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา	25	25
ปริญญาตรี	27	27
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	1	1
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	12	12
10,001 - 20,000 บาท	38	38
20,001 - 30,000 บาท	38	38
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	12	12
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	11	11
รับจ้าง	25	25
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	39	39
เกษตรกร/ กสิกรรม	16	16
แม่บ้าน	3	3
อื่นๆ	6	6
6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นนคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	1	1
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	1	1
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี	3	3
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	95	95

ข้อมูลจากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค จำนวน 100 คน มีดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และ เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30
2. ผู้ให้ข้อมูลมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 อายุ 26-30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 อายุ 51-60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ
3. ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาคือ ระดับปวช/ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และระดับปริญญาโท หรือสูงกว่าจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ
4. ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 เท่ากับมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และเท่ากับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ
5. ผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าค้าขายจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 อาชีพรับจ้างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกรหรือกสิกรรมจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 อาชีพอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และมีอาชีพแม่บ้านจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ
6. ผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

4.2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.94	0.34	98.80	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.92	0.37	98.40	มากที่สุด
1.3 การให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.92	0.39	98.40	มากที่สุด
1.4 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.93	0.32	98.60	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.28	98.84	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และ ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.91	0.47	98.20	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.88	0.55	97.60	มากที่สุด
2.3 มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ	4.90	0.44	98.00	มากที่สุด
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.91	0.40	98.20	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.90	0.47	98.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี กิริยามารยาทดี	4.90	0.54	98.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.89	0.55	97.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.58	97.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.89	0.51	97.80	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	0.55	97.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.54	97.72	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 พื้นที่สาธารณะมีความสะอาด สวยงาม ร่มรื่น สามารถใช้สอยให้เกิดประโยชน์ได้	4.95	0.30	99.00	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ	4.94	0.34	98.80	มากที่สุด
4.3 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ใน การปฏิบัติงาน	4.93	0.35	98.60	มากที่สุด
4.4 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ใน การให้บริการ	4.92	0.37	98.40	มากที่สุด
4.5 การอำนวยการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในขณะดำเนินการและการดูแลรักษา	4.89	0.47	97.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.36	98.52	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้าน บรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.91	0.41	98.27	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา
- 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว
- 1.3 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน
- 1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 1.5 การให้บริการครอบคลุมพื้นที่

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์

2.2 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ

2.3 มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ

2.4 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตัวรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี

3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3.3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.5 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

4.1 พื้นที่สาธารณะมีความสะอาด สวยงาม ร่มรื่น สามารถใช้สอยให้เกิดประโยชน์ได้

4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

4.3 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

4.4 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ

4.5 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการและการดูแลรักษา

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน

4.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	36	36
หญิง	64	64
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	2	2
26-30 ปี	8	8
31-40 ปี	29	29
41-50ปี	19	19
51-60 ปี	15	15
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	27	27
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมหรือต่ำกว่า	43	43
มัธยมศึกษา	25	25
ปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา	17	17
ปริญญาตรี	15	15
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	0	0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	23
10,001 - 20,000 บาท	21	21
20,001 - 30,000 บาท	43	43
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	8	8
รับจ้าง	23	23
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	32	32
เกษตรกรรม/ กสิกรรม	25	25
แม่บ้าน	9	9
อื่นๆ	3	3
6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	3	3
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	0	0
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี	8	8

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	89	89

ข้อมูลจากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน จำนวน 100 คน มีดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และ เป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36

2. ผู้ให้ข้อมูลมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อายุ 51-60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อายุ 26-30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกรหรือกสิกรรมจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อาชีพรับจ้างจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 มีอาชีพแม่บ้านจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 89 รองลงมาอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และเป็นนคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีการประกาศแจ้งก่อนการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงถนน	4.94	0.31	98.80	มากที่สุด
1.2 การก่อสร้างหรือการซ่อมแซมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.95	0.26	99.00	มากที่สุด
1.3 มีการติดประกาศผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน	4.96	0.24	99.20	มากที่สุด
1.4 ถนนที่สร้างหรือซ่อมแซมได้มาตรฐาน เช่น ผิวถนนเรียบ ขอบทางไม่มีหญ้าหรือกิ่งไม้ มีไฟแสงสว่าง ฯลฯ	4.96	0.24	99.20	มากที่สุด
1.5 มีป้ายหรือสัญญาณจราจรที่ชัดเจน	4.96	0.24	99.20	มากที่สุด
1.6 มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนในขณะดำเนินงาน เช่น ไฟเตือนกรวยกั้น หรือป้ายเตือน	4.96	0.24	99.20	มากที่สุด
1.7 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
1.8 สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
1.9 มีการดำเนินการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
1.10 มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.35	95.78	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.95	0.30	99.00	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.95	0.30	99.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
2.3 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การ บริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.93	0.32	98.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบจ. ทราบเกี่ยวกับ สภาพถนนขรุขระหรือความไม่สะดวกในการใช้ งาน	4.93	0.32	98.60	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.94	0.31	98.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี กิริยามารยาทดี	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ดำเนินการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน	4.97	0.17	99.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงหรือให้ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างดี	4.96	0.24	99.20	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ใน การปฏิบัติงาน	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ใน การให้บริการ	4.97	0.17	99.39	มากที่สุด
4.3 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในขณะดำเนินการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4.4 มีการแจ้งเตือนแก่ประชาชนขณะ ดำเนินการ เช่น ป้ายแจ้งเตือน หรืออุปกรณ์ ด้านการจราจร	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.15	99.55	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	4.92	0.25	98.38	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1 มีการติดประกาศผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน
- 1.2 ถนนที่สร้างหรือซ่อมแซมได้มาตรฐาน เช่น ผิวถนนเรียบ ขอบทางไม่มีหญ้าหรือกิ่งไม้ มีไฟส่องสว่าง ฯลฯ
- 1.3 มีป้ายหรือสัญญาณจราจรที่ชัดเจน
- 1.4 มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนในขณะดำเนินงาน เช่น ไฟเตือน กรวยกั้น หรือป้ายเตือน
- 1.5 การก่อสร้างหรือการซ่อมแซมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 1.6 มีการประกาศแจ้งก่อนการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงถนน
- 1.7 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน
- 1.8 สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย
- 1.9 มีการดำเนินการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
- 1.10 มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2.3 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา
- 2.4 มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบจ. ทราบเกี่ยวกับสภาพถนนชำรุดหรือความไม่สะดวกในการใช้

งาน

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี

3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ

3.3 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3.5 เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

4.1 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

4.2 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ

4.3 มีการแจ้งเตือนแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น ป้ายแจ้งเตือน หรืออุปกรณ์ด้านการจราจรอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

4.4 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ

4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกकुคลอง

4.4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	29	29
หญิง	71	71
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	2	2
26-30 ปี	6	6
31-40 ปี	23	23
41-50ปี	22	22
51-60 ปี	23	23

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	24	24
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมหรือต่ำกว่า	50	50
มัธยมศึกษา	29	29
ปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา	13	13
ปริญญาตรี	8	8
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	0	0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท	25	25
10,001 - 20,000 บาท	37	37
20,001 - 30,000 บาท	33	33
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	5	5
5. อาชีพ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	5	5
รับจ้าง	25	25
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	43	43
เกษตรกรรม/ กสิกรรม	14	14
แม่บ้าน	8	8
อื่นๆ	5	5
6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	3	3
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	3	3
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี	8	8
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	86	86

ข้อมูลจากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง จำนวน 100 คน มีดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง จำนวน 71คน คิดเป็นร้อยละ71 และ เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29

2. ผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อายุ 41-50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อายุ 26-30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ระดับปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าค้าขายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อาชีพเกษตรกรหรือกสิกรรมจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14 อาชีพแม่บ้านจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมาอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

4.4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.93	0.32	98.60	มากที่สุด
1.2 มีการประกาศแจ้งก่อนเริ่มดำเนินการขุดลอกคูคลอง	4.93	0.33	98.59	มากที่สุด
1.3 การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	4.91	0.35	98.20	มากที่สุด
1.4 มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนในขณะที่ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.5 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.91	0.35	98.20	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
1.6 สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย	4.91	0.35	98.20	มากที่สุด
1.7 มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.31	97.57	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และ ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.93	0.32	98.60	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.93	0.32	98.60	มากที่สุด
2.3 มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ	4.93	0.32	98.60	มากที่สุด
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.95	0.26	98.97	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบจ. ทราบเกี่ยวกับ สภาพของแหล่งน้ำที่ต้องดำเนินการปรับปรุง	4.45	0.50	89.00	มาก
สรุปผลความพึงพอใจด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.84	0.35	96.75	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี กิริยามารยาทดี	4.92	0.37	98.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.34	98.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	4.90	0.39	98.00	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
4.3 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ	4.92	0.37	98.40	มากที่สุด
4.4 มีการแจ้งเตือนแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น ป้ายแจ้งเตือน หรือวัสดุอุปกรณ์ด้านการจราจร	4.91	0.38	98.20	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.37	98.15	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง	4.89	0.34	97.72	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.57 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1 มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนในขณะให้บริการ
- 1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 1.3 มีการประกาศแจ้งก่อนเริ่มดำเนินการขุดลอกคูคลอง
- 1.4 การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ
- 1.5 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน
- 1.6 สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย
- 1.7 มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.75 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.1 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ

2.2 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์

2.3 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2.4 มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ

2.5 มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบจ. ทราบเกี่ยวกับสภาพของแหล่งน้ำที่ต้องดำเนินการปรับปรุง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี

3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

4.1 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ

4.2 มีการแจ้งเตือนแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น ป้ายแจ้งเตือน หรือวัสดุอุปกรณ์ด้านการจราจร

4.3 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

4.4 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ

4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด"

4.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	26	26
หญิง	74	74
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	4	4
26-30 ปี	5	5
31-40 ปี	41	41
41-50ปี	10	10
51-60 ปี	22	22
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	18	18
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมหรือต่ำกว่า	38	38
มัธยมศึกษา	34	34
ปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา	18	18
ปริญญาตรี	10	10
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	0	0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	33	33
10,001 - 20,000 บาท	51	51
20,001 - 30,000 บาท	15	15
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	1	1
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	5	5
รับจ้าง	22	22
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	36	36
เกษตรกรรม/ กสิกรรม	11	11
แม่บ้าน	16	16
อื่นๆ	10	10
6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นนคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	5	5
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	3	3

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี	5	5
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	87	87

ข้อมูลจากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" จำนวน 100 คน มีดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74 และ เป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26

2. ผู้ให้ข้อมูลมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ระดับปวส/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อาชีพแม่บ้านจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 36 อาชีพเกษตรกรหรือกสิกรรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 อาชีพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และ อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 87 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด"

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.72	0.55	94.40	มากที่สุด
1.2 พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นไปตามมาตรฐาน	4.75	0.52	95.00	มากที่สุด
1.3 มีกิจกรรมและการดำเนินงานต่อเนื่อง	4.77	0.49	95.40	มากที่สุด
1.4 คุณภาพน้ำบริเวณสระเป็นไปตามมาตรฐาน	4.76	0.57	95.20	มากที่สุด
1.5 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด
1.6 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.79	0.48	95.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.51	95.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.81	0.48	96.20	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.79	0.57	95.80	มากที่สุด
2.3 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.78	0.56	95.60	มากที่สุด
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.79	0.52	95.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.53	95.85	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิจกรรมรยาที่ดี	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.85	0.46	97.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.45	96.88	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.87	0.42	97.40	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.42	97.40	มากที่สุด
4.5 สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
4.6 จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.35	97.73	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด"	4.82	0.46	96.42	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ

ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม
- 1.2 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน
- 1.3 มีกิจกรรมและการดำเนินงานต่อเนื่อง
- 1.4 คุณภาพน้ำบริเวณสระเป็นไปตามมาตรฐาน
- 1.5 พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นไปตามมาตรฐาน
- 1.6 การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์

- 2.2 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 2.3 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2.4 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3.3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

- 3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.73 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 4.1 จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก
- 4.2 ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

- 4.3 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
 4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ

บริการ

- 4.5 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ
 4.6 สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสนามกีฬา

4.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาร้านนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.11 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	30	30
หญิง	70	70
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	47	47
26-30 ปี	23	23
31-40 ปี	19	19
41-50ปี	9	9
51-60 ปี	2	2
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	0	0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมหรือต่ำกว่า	31	31
มัธยมศึกษา	26	26
ปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา	13	13
ปริญญาตรี	27	27
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	3	3
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	41	41
10,001 - 20,000 บาท	37	37
20,001 - 30,000 บาท	21	21

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	1	1
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	11	11
รับจ้าง	20	20
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	31	31
เกษตรกรกรรม/ กสิกรรม	0	0
แม่บ้าน	2	2
อื่นๆ	36	36
6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นนคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	21	21
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	10	10
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี	18	18
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	51	51

ข้อมูลจากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสนามกีฬาจำนวน 100 คน มีดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และ เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30

2. ผู้ให้ข้อมูลมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา คือ อายุ 26-30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อายุ 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อายุ 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และ อายุ 51-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ระดับปวช/ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าค้าขายจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 อาชีพรับจ้างจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และอาชีพแม่บ้านจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

4.6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสนามกีฬา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสนามกีฬา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการสนามกีฬา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
1.2 พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นไปตามมาตรฐาน	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
1.3 มีกิจกรรมและการดำเนินงานต่อเนื่อง	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
1.4 คุณภาพน้ำบริเวณสระเป็นไปตามมาตรฐาน	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
1.5 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
2.3 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี กิจกรรมรยาทดี	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.11	99.76	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทาง มารับบริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4.5 สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
4.6 จุดหรือช่องการให้บริการมีความ เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.10	99.73	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการ สนามกีฬา	4.98	0.13	99.59	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1 การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ
- 1.2 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน
- 1.3 มีกิจกรรมและการดำเนินงานต่อเนื่อง
- 1.4 คุณภาพน้ำบริเวณสระเป็นไปตามมาตรฐาน
- 1.5 พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นไปตามมาตรฐาน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2.2 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 2.3 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2.4 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3.3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.73 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

4.1 จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก

4.2 ความสะอาดของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

4.3 สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

4.5 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ

4.6 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

4.7.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้างนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	31
หญิง	69	69
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	6	6
26-30 ปี	25	25
31-40 ปี	13	13
41-50ปี	18	18
51-60 ปี	18	18
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	20	20

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมหรือต่ำกว่า	38	38
มัธยมศึกษา	26	26
ปวช/ ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา	13	13
ปริญญาตรี	22	22
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	1	1
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท	25	25
10,001 - 20,000 บาท	38	38
20,001 - 30,000 บาท	27	27
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	10	10
5. อาชีพ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	11	11
รับจ้าง	40	40
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	19	19
เกษตรกรรม/ กสิกรรม	29	29
แม่บ้าน	1	1
อื่นๆ	0	0
6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน เป็นนคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	20	20
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	13	13
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี	12	12
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	55	55

ข้อมูลจากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา จำนวน 100 คน มีดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69 และ เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31

2. ผู้ให้ข้อมูลมีอายุ 26-30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุ 51-60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 31-40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลจบการศึกษาระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ระดับปวช/

ปวส/ ปวท/ อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลมีอาชีพรับจ้างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกรหรือกิจการจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และอาชีพแม่บ้านจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

4.7.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ผลการศึกษาคำพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.14 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
สรุปผลความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.98	0.12	99.64	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และ ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
2.3 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การ บริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี กิริยามารยาทดี	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.13	99.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ความสะดวกของการเดินทางมา สถานศึกษา	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง คอยรับบริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
4.5 สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ ความรู้	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
4.6 มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหาร ว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
สรุปผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้าน การศึกษา	4.98	0.15	99.60	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.64 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1.1 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน
- 1.2 มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน
- 1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 1.4 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว
- 1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์

2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ด้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2.3 การให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทดี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

4.1 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4.2 สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้

4.3 มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน

4.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ

4.5 ความสะดวกของการเดินทางมาสถานศึกษา

4.6 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจ 7 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจใน แต่ละงานในตารางที่ 4.13 และตารางที่ 4.14 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. การให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น	4.27	4.25	4.34	4.50
2. การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.94	4.90	4.89	4.93
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	4.79	4.94	4.97	4.98
4. การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม ขุดลอกคูคลอง	4.88	4.84	4.92	4.91
5. การให้บริการสระว่ายน้ำ "วารีบำบัด"	4.76	4.79	4.84	4.89
6. การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	4.97	4.96	4.99	4.99
7. การให้บริการด้านการศึกษา	4.98	4.96	4.98	4.98
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.80	4.79	4.85	4.88
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	96	95.88	97	97.6
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 7 งาน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 96 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.6 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น	4.31	86.29	มาก
2. การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำ อุปโภค-บริโภค	4.91	98.27	มากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	4.92	98.38	มากที่สุด
4. การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	4.89	97.72	มากที่สุด
5. การให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด"	4.82	96.42	มากที่สุด
6. การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสงคราม	4.98	99.60	มากที่สุด
7. การให้บริการด้านการศึกษา	4.98	99.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.83	96.60	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 7 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 7 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.29 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
3. การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
6. การให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
7. การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

8. การให้บริการด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 7 งาน ได้แก่

- 1) การให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น
- 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
- 3) การให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน
- 4) การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง
- 5) การให้บริการบริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด"
- 6) การให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
- 7) การให้บริการด้านการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 7 งาน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น จำนวน 100 คน 2) การให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค จำนวน 100 คน 3) การให้บริการด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนจำนวน 100 คน 4) การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลองจำนวน 100 คน 5) การให้บริการบริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" จำนวน 100 คน 6) การให้บริการสนามกีฬาจำนวน 100 คน และ 7) การให้บริการด้านการศึกษาจำนวน 100 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 1.00

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage)

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.97

- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.88
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.94
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.59
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการชำระภาษี และรายได้อื่น พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.36
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.05
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.84
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.90
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 98.84
 - 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.00
 - 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.72
 - 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.52
4. ความพึงพอใจของงานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.78
 - 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80
 - 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40
 - 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.55
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.57
 - 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.75
 - 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40
 - 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.15
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ "วาริบำบัด" พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 6.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.23

- 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85
- 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.88
- 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.73

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 7.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40
- 7.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.48
- 7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.76
- 7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.73

8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.50 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 8.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.64
- 8.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20
- 8.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60
- 8.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.57

5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

5.2.1 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการโดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม

5.2.2 ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยนำไปกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5.2.3 ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจ และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

5.2.4 จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนางานตามหลักประสิทธิภาพและหลักประสิทธิผล เพื่อสร้างวิธีการปฏิบัติที่ดี (best practice) มีกระบวนการติดตาม ประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างนวัตกรรมการบริหารจัดการที่นำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่าย เวลาและแรงงาน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารราชการที่ยึดหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.2.5 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามควรให้ความสำคัญเรื่องของคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสร้างการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ประกอบด้วยประชาชน กลุ่มอาชีพ หน่วยงานภาครัฐ สถาบันด้านวิชาการ หน่วยงานด้านการศึกษา เอกชน และเครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความมั่นคง และเศรษฐกิจ โดยควรมีการศึกษาความต้องการ (need assessment) เพื่อใช้ประกอบกับการวางแผนการดำเนินงาน และให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (active participation) ตามบทบาทของตนเอง ซึ่งจะเป็นการสร้างความยั่งยืน (sustainability) ของการพัฒนาและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.1 ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม รวมทั้งค้นหา แนวทางการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี (good local governance) ภายในองค์กรเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนมุ่งหวัง และคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

5.3.2 ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

5.3.3 ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสียหายของการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบขั้นตอนการทำงานในอนาคต

5.3.4 ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เวลา ลดขั้นตอน โดยเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจและตอบสนองความต้องการของประชาชน

5.3.5 ควรมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบของประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในการริเริ่มโครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อให้การจัดทำโครงการมีจุดเริ่มต้นจากความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดผลต่อประชาชนอย่างแท้จริง โดยใช้ผลการสำรวจเป็นสารสนเทศที่ครบถ้วนรอบด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และกระบวนการติดตามประเมินผล

5.3.6 ควรศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานตามแผนพัฒนา เพื่อใช้ผลสำหรับการลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ลดการใช้ทรัพยากรและทันเวลาต่อความต้องการใช้งาน

บรรณานุกรม

Anderson, S. B., Ball, S., & Murphy, R. T. (1975). *Encyclopedia of Educational Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific Publishing Co.,

Bertram, G. M. (1972). *The Human Meaning of Social Change*. New York: Russell Sage Foundation.

Brown, F. G. (1983). *Principles of Educational and Psychological Testing 3rd ed.* New York: CBS College Publishing.

Chase, C. T. (1987). *Measurement for education evaluation 2nd ed.* Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.

Edgar, S. H. (1970). *Organizational Psychology 2nd.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc. Encyclopedia of Education Evaluation. San Francisco: Jossey-Bass.

Fiedler, E. (1967). *Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Inc.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.

Herbert, S. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organization 2nd ed.* New York: John Wiley & Sons.

กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย.

จารุพงศ์ เรืองสุวรรณ และเจริญรัตน์ ชูติกาญจน์. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชา หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 4 กฎหมายพื้นฐานในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.

ต้นติกร ทิพย์จุฑา. (มกราคม-มิถุนายน 2563). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 504-512.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). วิจัยทางการศึกษา. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระภาษีและรายได้อื่น
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา
 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 การให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
1.4 การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
1.5 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการและขอข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
2.3 การให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.5 สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4.6 จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา
 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 การให้บริการครอบคลุมพื้นที่					
1.4 การให้บริการรวดเร็วทันเวลา					
1.5 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการและขอข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
2.3 มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ					
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 พื้นที่สาธารณะมีความสะอาด สวยงาม ร่มรื่น สามารถใช้สอยให้เกิดประโยชน์ได้					
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน					
4.4 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ					
4.5 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการและการดูแลรักษา					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา
 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการประกาศแจ้งก่อนการดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงถนน					
1.2 การก่อสร้างหรือการซ่อมแซมเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 มีการติดประกาศผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน					
1.4 ถนนที่สร้างหรือซ่อมแซมได้มาตรฐาน เช่น ผิวถนนเรียบ ขอบทางไม่มีหญ้าหรือกิ่งไม้ มีไฟแสงสว่าง ฯลฯ					
1.5 มีป้ายหรือสัญญาณจราจรที่ชัดเจน					
1.6 มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนในขณะดำเนินงาน เช่น ไฟเตือน กรวยกั้น หรือป้ายเตือน					
1.7 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
1.8 สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย					
1.9 มีการดำเนินการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ					
1.10 มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการและขอข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2.4 มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบจ. ทราบเกี่ยวกับสภาพถนนชำรุดหรือความไม่สะดวกในการใช้งาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิจกรรมยามาที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ					
3.3 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
3.5 เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างดี					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน					
4.2 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ					
4.3 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ					
4.4 มีการแจ้งเตือนแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น ป้ายแจ้งเตือน หรืออุปกรณ์ด้านการจราจร					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมคุณคลอง
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา
 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
1.2 . มีการประกาศแจ้งก่อนเริ่มดำเนินการขุดลอกคูคลอง					
1.3 การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ					
1.4 มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนในขณะให้บริการ					
1.5 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
1.6 สถานที่และบริเวณหลังการดำเนินการมีความสะอาด เรียบร้อย					
1.7 มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการและขอข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
2.3 มีหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ					
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2.5 . มีช่องทางเพื่อแจ้งให้ อบจ. ทราบเกี่ยวกับสภาพของแหล่งน้ำที่ต้องดำเนินการปรับปรุง					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเหมาะสมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน					
4.2 ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ					
4.3 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ					
4.4 มีการแจ้งเตือนแก่ประชาชนขณะดำเนินการ เช่น ป้ายแจ้งเตือน หรือวัสดุอุปกรณ์ด้านการจราจร					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ “วาริบำบัด”
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์สงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์สงคราม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา
 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์สงคราม

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
1.2 พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นไปตามมาตรฐาน					
1.3 มีกิจกรรมและการดำเนินงานต่อเนื่อง					
1.4 คุณภาพน้ำบริเวณสระเป็นไปตามมาตรฐาน					
1.5 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน					
1.6 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการและข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
2.3 การให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิจกรรมยามที่ดี					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.5 สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4.6 จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสนามกีฬา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา
 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
1.2 พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐาน					
1.3 มีกิจกรรมและการดำเนินงานต่อเนื่อง					
1.4 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน					
1.5 ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการและขอข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
2.3 การให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					
2.4 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.5 สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4.6 จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 25 ปี 2) 26-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) 51-60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา
 4)ปริญญาตรี 5)ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม 5) แม่บ้าน 6) อื่น ๆ

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
 3) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1-5 ปี 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 . มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
1.4 การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 การประชาสัมพันธ์การให้บริการและขอข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์					
2.2 ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
2.3 มีช่องทางการติดต่อและให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความสะดวกของการเดินทางมาสถานศึกษา					
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องเรียน สื่อการสอนที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบสะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
4.4 ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.5 สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4.6 มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม