



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วิทยาเขตสมุทรสงคราม

ประจำปีงบประมาณ

2569



องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ประจำปีงบประมาณ 2569

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาเขตสมุทรสงคราม



โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตสมุทรสงคราม

หนังสือรับรองนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ได้รับการประเมินคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.82 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.48

ออกให้ ณ วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2569

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'จ.ล.' (J.L.), is placed above the official name of the official.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกสัชกรหญิง พิมพ์ร ทองเมือง)

รองอธิการบดีวิทยาเขตสมุทรสงคราม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

งานบริการที่สำรวจ จำนวน 7 งาน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านรายได้และภาษี	4.86	97.14	มากที่สุด
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำ อุปโภค-บริโภค	4.83	96.63	มากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการ ก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.81	96.24	มากที่สุด
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอมขุทลอคคูลอง	4.85	96.93	มากที่สุด
5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬา	4.72	94.32	มากที่สุด
6. งานด้านการศึกษา	4.86	97.13	มากที่สุด
7. งานด้านการให้บริการสระว่ายนน้ำวารี บำบัด	4.85	97.00	มากที่สุด
ภาพรวมทั้ง 7 งาน	4.82	96.48	มากที่สุด

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างงานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 700 คน เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2569



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกสัชกรหญิง พิมพ์ ทองเมือง)

รองอธิการบดีวิทยาเขตสมุทรสงคราม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทสรุปผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตสมุทรสงคราม ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ครอบคลุมงานบริการ 7 งาน และประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างงานบริการละ 100 คน รวม 700 คน ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2569 ด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามระหว่าง 0.90 ถึง 0.97

1. ผลการประเมินโดยรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมทั้ง 7 งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.48 อยู่ในระดับมากที่สุด และทุกงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.72–4.86) รายละเอียดตามตารางด้านล่าง (กรณีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จัดลำดับตามค่าร้อยละ)

ลำดับ	งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1	งานด้านรายได้และภาษี	4.86	97.14	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.86	97.13	มากที่สุด
3	งานด้านการให้บริการสละวายน้ำวารีบำบัด	4.85	97.00	มากที่สุด
4	งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอมุขลอมคลอง	4.85	96.93	มากที่สุด
5	งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.83	96.63	มากที่สุด
6	งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.81	96.24	มากที่สุด
7	งานด้านการให้บริการสนามกีฬา	4.72	94.32	มากที่สุด
ภาพรวมทั้ง 7 งาน		4.82	96.48	มากที่สุด

2. ผลการประเมินจำแนกตามประเด็นการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.00	มากที่สุด

3. ข้อค้นพบสำคัญ

- 1) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานและใกล้เคียงกัน ค่าเฉลี่ยรายงานอยู่ระหว่าง 4.72–4.86 โดยงานด้านรายได้และภาษีและงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.86 เท่ากัน) และมีค่าเฉลี่ยทุกด้านไม่ต่ำกว่า 4.81 เนื่องจากความแตกต่างระหว่างงานมีขนาดเล็ก การพิจารณาจุดที่ควรพัฒนาจึงควรดูจากข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นอย่างเด่นชัดเป็นหลัก
- 2) ด้านขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.84 เท่ากัน) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (4.80) แต่ค่าเฉลี่ยที่ต่ำนี้เป็นผลจากงานสนามกีฬาเป็นหลัก (4.46) ขณะที่งานบริการอื่นอยู่ระหว่าง 4.79–4.89 จึงไม่ได้สะท้อนปัญหาด้านบุคลากรในภาพรวมขององค์กร
- 3) งานสนามกีฬาต้องการการแก้ไขเร่งด่วนที่สุด เป็นงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (4.72) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดทั้งการสำรวจ 3 อันดับแรกอยู่ในงานนี้ทั้งหมด ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (4.10) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (4.24) และ ความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ (4.43) ขณะที่ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงาน ยังอยู่ในระดับสูง (4.73) แสดงว่าสิ่งที่ต้องแก้ไขคือมาตรฐานการให้บริการ มิใช่ความรู้ในงาน
- 4) งานถนนและงานน้ำอุปโภค-บริโภคมีประเด็นเฉพาะที่ควรปรับปรุง งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน (4.81) มีข้อที่ต่ำ ได้แก่ ความรวดเร็วและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (4.70) และการจัดเส้นทางเลี้ยวและพื้นที่ก่อสร้าง (4.74) ส่วนงานบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค มีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำที่สุดของงาน (4.77) โดยเฉพาะความสะอาด ปลอดภัย และสภาพพร้อมใช้งานของเครื่องมืออุปกรณ์ (4.71)
- 5) ประสิทธิภาพผู้ใช้สรว่ายน้ำวารีบำบัดไม่สม่ำเสมอ งานนี้มีค่าเฉลี่ยสูง (4.85) แต่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด (0.64) แสดงว่าผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันมากกว่างานอื่น ควรตรวจสอบว่าเกิดจากช่วงเวลา รอบการให้บริการ หรือกลุ่มผู้ใช้ที่ต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

- 1) ยกย่องมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่สนามกีฬาเป็นลำดับแรก กำหนดกติกาการจองและการใช้สนามเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ลำดับการจอง ระยะเวลาการใช้ และอัตราค่าบริการ แล้วประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างเปิดเผย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้ทุกรายด้วยมาตรฐานเดียวกัน พร้อมจัดอบรมด้านจิตบริการ (Service Mind) และทบทวนอัตราค่าลงในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการหนาแน่น
- 2) ปรับปรุงความสะอาดและความเป็นระเบียบของสนามกีฬา กำหนดตารางทำความสะอาดและตรวจสอบสภาพสนาม ห้องน้ำ และพื้นที่ส่วนกลางโดยมีผู้รับผิดชอบชัดเจน และเปิดช่องทางให้ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาได้ทันที

- 3) ลดผลกระทบต่อประชาชนระหว่างการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน แจกจ่ายการดำเนินงาน และเส้นทางเลี่ยงล่วงหน้า ติดตั้งป้ายบอกทางชั่วคราวที่ชัดเจน จัดพื้นที่ดำเนินงานให้เป็นระเบียบ และกำหนดระยะเวลาตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
- 4) ดูแลความพร้อมและความสะอาดของยานพาหนะและอุปกรณ์ในงานน้ำอุปโภค-บริโภค จัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ตรวจสอบสภาพก่อนออกปฏิบัติงานทุกครั้ง และกำหนดมาตรฐาน การทำความสะอาดอุปกรณ์ที่สัมผัสกับน้ำ
- 5) ถอดบทเรียนจากงานรายได้และภาษีและงานการศึกษาไปขยายผล โดยเฉพาะแนวปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ด้านการให้คำแนะนำและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม (ข้อความเสมอภาค ของงานการศึกษาได้ค่าเฉลี่ย 4.94) เพื่อนำไปปรับใช้กับงานสนามกีฬา
- 6) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนร้อยละ 34.43 และในงานสระว่ายน้ำวารีบำบัด ช้อน้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ และทางลาด สำหรับผู้พิการ เป็นข้อที่ต่ำที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.80) จึงควรตรวจสอบทางลาด ห้องน้ำ ที่นั่งรอ และที่จอดรถในทุกจุดบริการ พร้อมกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสระว่ายน้ำ ให้สม่ำเสมอทุกช่วงเวลา
- 7) จัดทำแผนปรับปรุงที่มีผู้รับผิดชอบและกรอบเวลา พร้อมติดตามผลระหว่างปี เช่น การสำรวจย่อย เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความสะอาดของสถานที่ในงานสนามกีฬา เพื่อทราบผล การปรับปรุงก่อนการสำรวจประจำปีรอบถัดไป

5. ข้อสังเกตในการเปรียบเทียบกับผลการสำรวจปีที่ผ่านมา

การเปรียบเทียบผลการสำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีข้อจำกัด สำคัญ เนื่องจากแบบสอบถามที่ใช้ในปีนี้ได้รับการปรับปรุงใหม่ทั้งฉบับ ทั้งจำนวนข้อคำถาม ถ้อยคำของข้อ คำถาม และตัวเลือกในส่วนข้อมูลพื้นฐาน ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองปี ไม่ว่าจะเป็นสูงขึ้นหรือต่ำลง จึงอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือวัดร่วมด้วย มิได้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพ การให้บริการเพียงอย่างเดียว จึงเสนอให้ใช้ผลการสำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นฐานเปรียบเทียบ (Baseline) สำหรับการติดตามแนวโน้มในปีต่อ ๆ ไป

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยครอบคลุมงานบริการ 7 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดล่อลึงคูลอง งานด้านการให้บริการสนามกีฬา งานด้านการศึกษา และงานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด และประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 700 คน เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2569 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึงน้อย และ 1 หมายถึงน้อยที่สุด จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 7 งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ± 0.50 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และทุกงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยรายงานบริการ ได้ดังนี้ 1) งานด้านรายได้และภาษี ค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.14 2) งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.13 3) งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด ค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดล่อลึงคูลอง ค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.93 5) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.63 6) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24 และ 7) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.32 เมื่อจำแนกตามประเด็นการให้บริการ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.84 เท่ากัน) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.82) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (4.80) โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (4.10) และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (4.24) ของงานด้านการให้บริการสนามกีฬา

ผลการศึกษาครั้งนี้ให้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรกคือ มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในงานด้านการให้บริการสนามกีฬา โดยเฉพาะความเสมอภาคและความรวดเร็วในการให้บริการ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ; องค์การบริหารส่วนจังหวัด; คุณภาพการให้บริการ; จังหวัดสมุทรสงคราม

คำนำ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นโครงการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตสมุทรสงคราม เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินครั้งนี้ครอบคลุมงานบริการ จำนวน 7 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลุ่มคลองคูคลอง 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด โดยประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 700 คน ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2569

รายงานฉบับนี้นำเสนอผลการสำรวจทั้งในระดับภาพรวม ระดับรายงานบริการ และระดับรายข้อคำถาม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่จัดลำดับตามน้ำหนักของหลักฐานที่ได้จากข้อมูล เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตสมุทรสงคราม ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ซึ่งทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

คณะผู้ประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาเขตสมุทรสงคราม

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ง
บทคัดย่อ.....	ช
คำนำ.....	ณ
สารบัญ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม.....	6
2.2 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม.....	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	24
2.4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	35
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 ตัวแปรที่ศึกษา.....	44
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	47
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4.2 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย.....	51
4.3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี.....	64

	หน้า
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำ อุปโภค-บริโภค.....	66
4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการ ก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน.....	68
4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง.....	71
4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการให้บริการสนามกีฬา.....	73
4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการศึกษา.....	76
4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านการให้บริการสรวายน้ำวาริ บำบัด.....	78
4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม.....	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	84
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	84
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	87
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	89
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	91
เอกสารอ้างอิง.....	93
ภาคผนวก.....	96

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับการบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีภารกิจครอบคลุมหลายด้าน ทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมการศึกษา การสาธารณสุข การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการของประชาชน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะและขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นจังหวัดในภาคกลางตอนล่างที่มีพื้นที่ประมาณ 416.7 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที มีประชากรประมาณ 186,784 คน และเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ขนาดเล็กที่สุดของประเทศ แม้จะมีขนาดพื้นที่ไม่มากนัก แต่จังหวัดสมุทรสงครามมีความโดดเด่นด้านเศรษฐกิจฐานราก การเกษตร การประมง และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสะท้อนคุณภาพการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย การวางแผนพัฒนา และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ หลักธรรมาภิบาลในการบริหารภาครัฐยังให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมและการตรวจสอบได้ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนมุมมองของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

ในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งต้องให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ และตัวชี้วัดต่างๆ ที่กำหนดโดยภาครัฐ อาทิ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) และการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ซึ่งล้วนให้ความสำคัญกับมิติการให้บริการประชาชนและการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น ข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจึงมีบทบาทสำคัญในการสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กร และใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามจึงดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในมิติต่างๆ อย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย การวางแผนพัฒนาองค์กร และการยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในจังหวัดสมุทรสงครามต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในภารกิจบริการสาธารณะทั้ง 7 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด
- 2) เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
- 3) เพื่อศึกษาประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในภาพรวมและคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน

- 2) ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์จุดเด่นและประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในแต่ละงานบริการ
- 3) เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การบริหารทรัพยากร และการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น
- 4) สนับสนุนการกำหนดแผนงาน โครงการ และนโยบายด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในอนาคต
- 5) ใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานภาครัฐกำหนด รวมทั้งเป็นเครื่องมือสะท้อนประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยประเมินใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ครอบคลุมการให้บริการจำนวน 7 งาน ได้แก่

1. งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัยและการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้าง ปรับปรุง และซ่อมแซมถนน
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและการขุดลอกคูคลอง
5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
6. งานด้านการศึกษา
7. งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำและวารีบำบัด

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้พักอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม และเคยได้รับการหรือมาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในภารกิจที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการศึกษา

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ดำเนินการศึกษารอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งประกอบด้วย 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2569

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1) ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสงครามและเคยติดต่อหรือได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในงานบริการที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้
- 2) การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การดำเนินงานตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อสนองตอบต่อความต้องการและประโยชน์สาธารณะของประชาชนในพื้นที่
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ
- 4) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการดำเนินงาน ขั้นตอน ระยะเวลา และความชัดเจนของการให้บริการที่ประชาชนสามารถรับรู้ เข้าใจ และปฏิบัติตามได้โดยสะดวก
- 5) ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการหรือรูปแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามใช้ในการติดต่อ สื่อสาร และให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในรูปแบบการให้บริการ ณ สถานที่ทำการ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อดิจิทัล
- 6) บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง
- 7) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ระบบสนับสนุน และสภาพแวดล้อมที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามจัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ
- 8) หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม ความคุ้มค่า และการตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐและแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดตัวแปรการศึกษา ดังนี้

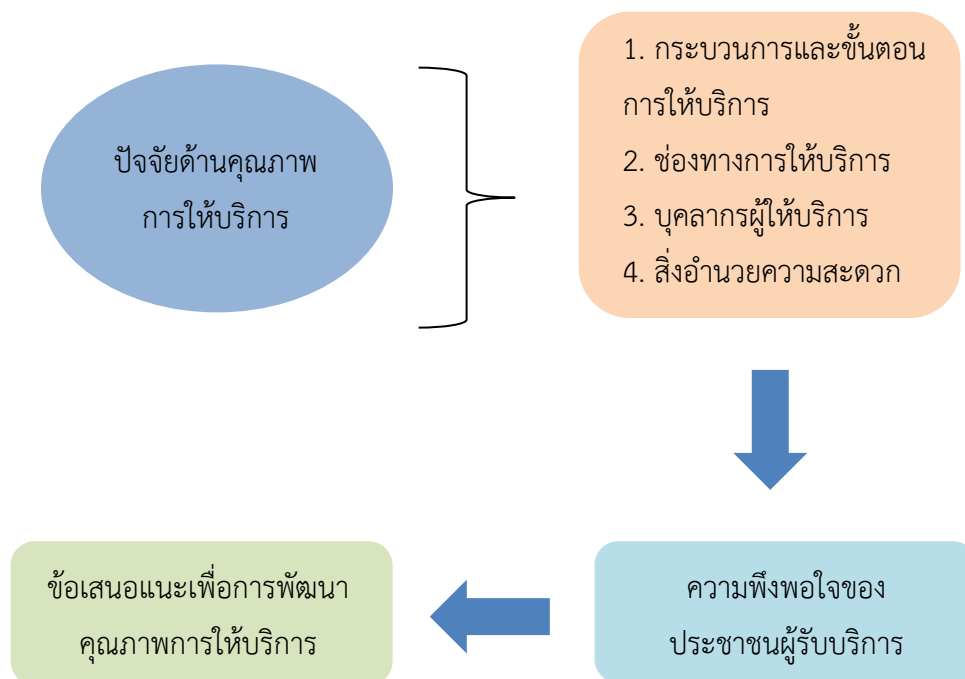
ตัวแปรอิสระ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

กรอบแนวคิดสามารถสรุปได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
2. บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

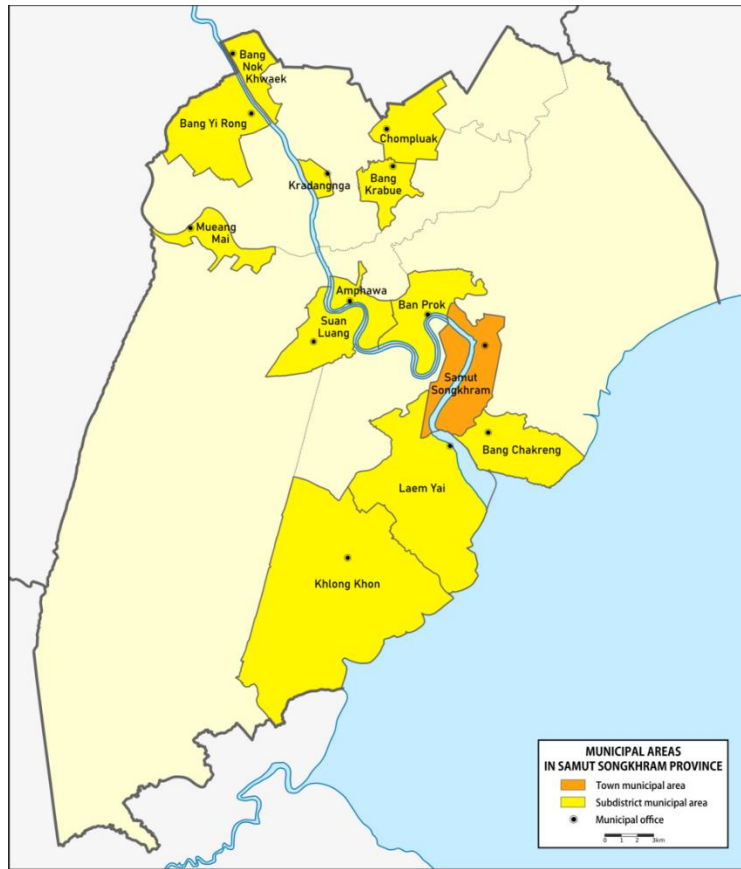
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

2.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้ง

จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 65 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 416.707 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 0.08 ของพื้นที่ทั้งประเทศ (513,118.03 ตารางกิโลเมตร) สภาพทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มริมทะเล สภาพของดินเป็นดินเหนียวปนทราย มีภูเขาหิน มีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน คือ แม่น้ำแม่กลอง และมีลำคลองจำนวน 366 ลำคลองเป็นเครือข่าย ครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด ทำให้ยังคงสภาพของความเป็นสังคมชนบท และร่มรื่น

ทิศเหนือ	ติดกับจังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสาคร มีคลองดอนมะโนรา และคลองรางห้าตำลึง เป็นแนวแบ่งเขต
ทิศใต้	ติดกับทะเลอ่าวไทย ตรงปากอ่าวแม่น้ำแม่กลองและจังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	ติดกับจังหวัดสมุทรสาคร ที่คลองพรมแดน
ทิศตะวันตก	ติดกับจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี โดยมีคลองวัดประดู่เป็นแนวแบ่งเขต



แผนภาพที่ 2 แผนที่แสดงอาณาเขตจังหวัดสมุทรสงคราม

2) ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่โดยทั่วไปของจังหวัดเป็นที่ราบลุ่มริมทะเลโดยตลอด สภาพของดินเป็นดินเหนียวปนทราย ไม่มีภูเขาหรือเกาะ เดิมเคยมีป่าโกงกาง ไม้แสม ตามชายฝั่งทะเลและมีป่าจากตามปาก แม่น้ำ แต่ปัจจุบันได้มีการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ดังกล่าวในการเลี้ยงกุ้งกุลาดำเกือบทั้งหมด ต่อมาการเลี้ยงกุ้งได้เกิดการขาดทุน ทำให้ปล่อยบ่อกุ้งร้างจำนวนมาก แม่น้ำสำคัญที่ไหลผ่าน คือ แม่น้ำแม่กลองผ่านบริเวณท้องที่อำเภอบางคนที และอำเภอมโนรมย์ ไปออกทะเลอ่าวไทยที่บริเวณปากแม่น้ำแม่กลองในเขตอำเภอเมืองสมุทรสงคราม นอกจากนี้มีลำคลองใหญ่น้อยมากมาย แยกกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ จากสภาพภูมิประเทศเช่นนี้ ทำให้เกิดความสะดวกในด้านการคมนาคมทางน้ำ และการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม

3) ลักษณะของดิน

จังหวัดสมุทรสงคราม มีพื้นที่ติดทะเลอ่าวไทย มีแม่น้ำแม่กลองไหลผ่าน จากจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และไหลมาลงสู่อ่าวไทยที่จังหวัดสมุทรสงคราม ลักษณะดินของจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นลักษณะดินกึ่งจืด กึ่งเค็ม แบ่งพื้นที่ของจังหวัดสมุทรสงคราม ออกได้เป็น 2 ลักษณะ ใหญ่ ๆ ตามลักษณะการใช้ประโยชน์

จากที่ดิน คือ พื้นที่ส่วนหนึ่งสำหรับการเกษตรกรรม คือทำสวนมะพร้าว สวนผสม และการปลูกพืชผัก มีประมาณกว่าร้อยละ 50 ของพื้นที่ทั้งหมด ที่เหลืออีกส่วนหนึ่ง เป็นพื้นที่ที่เป็นดินเค็มเหมาะแก่การทำกิจกรรม อื่น ๆ เช่น การปลูกปาล์วยเลน การทำบ่อเลี้ยงปลา เลี้ยงกุ้ง และทำนาเกลือ นอกจากนี้บนดอนหอยหลอด ยังมีลักษณะดินอีกชนิดหนึ่งที่เรียกกันว่า “ดินทรายซีเป็ด” เป็นดินปนทราย เนื้อ ร่วนหยาบ ใช้ผสมทำปูนซีเมนต์ไม่ได้ ใช้ได้แต่นำมาถมที่อย่างเดียว แต่ก็ยังเป็นดินที่หอยหลอดชอบอาศัยอยู่ด้วยสภาพดินลักษณะนี้เองชาวจังหวัดสมุทรสงคราม ที่อยู่เขตทางทะเล จึงมีอาชีพทำสวน ปลูกมะพร้าว พืชสวน พืชผัก และนาข้าว แต่ดินไม่เหมาะแก่การปลูกพืชไร่ พวกที่อยู่ในสภาพดิน กึ่งจัดกึ่งเค็มก็ปลูกปาล์ม พวกชายทะเลก็ทำประมง มีทั้งที่ขุดบ่อ เลี้ยงเอง พวกที่ทำประมงชายฝั่ง และพวกออกเรือหาปลาในทะเล นอกจากนั้นก็มีพวกที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ เป็ด ไก่ และสุกร เพราะเป็นแหล่งอาหารสามารถออกไปหาอาหารได้ง่ายสภาพดินกึ่งจัดกึ่งเค็มของจังหวัดสมุทรสงครามนี้เอง จึงทำให้ผลไม้ของจังหวัดสมุทรสงครามมีชื่อเสียง เพราะมีรสชาติ อร่อยล้ำ ไม่เหมือนใคร เช่น ลิ้นจี่ ส้มโอ มะม่วงอกร่อง เป็นต้น

4) การใช้ประโยชน์ที่ดิน

จังหวัดสมุทรสงครามมีสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเลที่ได้รับอิทธิพลของน้ำทะเลทั้งในอดีตและปัจจุบัน ดังนั้น ดินในบริเวณนี้จึงมีที่กำเนิดมาจากการทับถมของตะกอนน้ำทะเล และตะกอนแม่น้ำซึ่งประกอบด้วยดินชุดต่างๆ ได้แก่ ดินชุดท่าจีน ดินคล้ายดินชุดสมุทรปราการ ที่เค็มจัด ดินชุดสมุทรสงคราม ดินชุดสมุทรปราการ ดินชุดบางกอก ดินชุดบางกอกที่เกิดในที่ลุ่ม ดินชุดธนบุรี และดินชุดดำเนินสะดวก มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 260,442 ไร่

สภาพการใช้ที่ดิน จังหวัดสมุทรสงคราม ปี พ.ศ. 2562 จำแนกประเภทการใช้ที่ดินเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. พื้นที่เกษตรกรรม มีพื้นที่ทั้งหมด 177,655 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 68.22 โดยส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ปลูกไม้ผล ได้แก่ มะพร้าว ส้มโอ และลิ้นจี่ รองลงมาเป็นพื้นที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ นาข้าว หุ้งหญ้า โรงเรือนเลี้ยงสัตว์ พืชสวน และไม้ยืนต้น ตามลำดับ
2. พื้นที่ชุมชนและสิ่งก่อสร้าง มีเนื้อที่ทั้งหมด 39,698 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 15.24
3. พื้นที่ป่าไม้ มีพื้นที่ทั้งหมด 17,689 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 6.79 ส่วนใหญ่เป็น ป่าชายเลนสมบูรณ์ และอีกส่วนหนึ่งเป็นป่ารอสภาพฟื้นฟู
4. พื้นที่เบ็ดเตล็ด มีเนื้อที่ทั้งหมด 16,572 ไร่ คิดเป็น ร้อยละ 6.36
5. พื้นที่น้ำ มีพื้นที่ทั้งหมด 8,828 ไร่ คิดเป็น ร้อยละ 3.39



แผนที่ 3 แผนที่สภาพการใช้ที่ดิน จังหวัดสมุทรสงคราม ปี พ.ศ. 2562

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

แม่น้ำสายหลัก ได้แก่ แม่น้ำแม่กลอง ต้นกำเนิดเกิดจากแควน้อยและแควใหญ่จังหวัดกาญจนบุรี ไหลผ่านจังหวัดราชบุรี อำเภอบางคนที อำเภออัมพวา และไหลลงสู่อ่าวไทยที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม แม่น้ำแม่กลองช่วงที่ไหลผ่านจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 30 กิโลเมตร

คู/คลอง/ลำราง ได้แก่ คลองดำเนินสะดวก เป็นคลองขุดเชื่อมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และแม่น้ำแม่กลองจังหวัดสมุทรสงคราม คลองดำเนินสะดวกไหลผ่านตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 36 กิโลเมตร

- คลองบางน้อย แยกจากคลองยายแพ่ง อำเภอบางคนที ไหลลงสู่มแม่น้ำแม่กลอง บริเวณตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 5 กิโลเมตร
- คลองอัมพวา แยกจากคลองดาวโด่ง อำเภออัมพวา ไหลลงสู่มแม่น้ำแม่กลอง ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 7 กิโลเมตร
- คลองวัดประตู่ แยกจากคลองแควอ้อม ตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา ไหลลงไปทางใต้ เป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 16 กิโลเมตร
- คลองปลายโพรง แยกจากคลองบางแค ตำบลบางนางลี่ อำเภออัมพวา ไหลลงสู่มแม่น้ำแม่กลอง บริเวณตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร

- คลองยี่สาร เริ่มจากคลองขุดก้านันสมบูรณ์ ตำบลยี่สาร อำเภอมัมพวา ไหลลงแม่น้ำบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ช่วงที่ไหลอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 6 กิโลเมตร
- คลองบางปิ่น แยกจากคลองวัว ตำบลนางตะเคียน ไหลออกสู่แม่น้ำแม่กลอง ตำบลนางตะเคียน อำเภอมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 3 กิโลเมตร
- คลองแม่กลอง เป็นคลองขุดเชื่อมระหว่างแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร กับแม่น้ำแม่กลองจังหวัดสมุทรสงคราม คลองแม่กลองไหลผ่านอำเภอมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 10 กิโลเมตร
- คลองบางบ่อ แยกจากคลองแม่กลอง ตำบลแม่กลอง อำเภอมืองสมุทรสงครามไหลลงอ่าวไทย บริเวณตำบลบางแก้ว อำเภอมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร คลองพรมแดน แยกจากคลองแม่กลอง เป็นคลองกั้นเขตแดนระหว่างจังหวัดสมุทรสงครามกับจังหวัดสมุทรสาคร ไหลลงอ่าวไทยบริเวณตำบลบางแก้ว อำเภอมืองจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 15 กิโลเมตร
- คลองแควอ้อม แยกจากแม่น้ำแม่กลอง อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ไหลออกสู่แม่น้ำแม่กลอง ตำบลเหมืองใหม่ อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ช่วงไหลผ่านจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 7 กิโลเมตร
- คลองประชาชมชื่น แยกจากแม่น้ำแม่กลอง ตำบลสวนหลวง อำเภอมัมพวา ไหลลงไปทางใต้ถึง คลองขุดดอนจั่น ตำบลบางชันแตก อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 6 กิโลเมตร
- คลองขุดก้านันสมบูรณ์ แยกจากคลองขุดน้อย ตำบลปลายโพงพาง อำเภอมัมพวา ถึงคลองยี่สาร ตำบลยี่สาร อำเภอมัมพวา มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร
- คลองขุดดอนจั่น แยกจากคลองประชาชมชื่น ตำบลบางชันแตก อำเภอมัมพวาถึงคลองยี่สาร อำเภอมัมพวา มีความยาวประมาณ 14 กิโลเมตร

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

จังหวัดสมุทรสงครามเคยเป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ด้วยป่าไม้ชายเลนตลอดแนว ฝั่งทะเลติดอ่าวไทยระยะทาง 25.20 กิโลเมตร พื้นที่ป่าชายเลนดั้งเดิมอยู่บริเวณชายทะเลท้องที่อำเภอมืองฯ และอำเภอมัมพวา มีเขตติดต่อกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดสมุทรสาครทางทิศตะวันออกเฉียงเหนืออีกด้านหนึ่งติดกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดเพชรบุรี ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ อีกด้านหนึ่งมีแม่น้ำแม่กลองตัดผ่านกลาง แบ่งพื้นที่ป่าออกเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งอยู่ในท้องที่ตำบลบางแก้ว และตำบลบางจะเกร็ง อำเภอมืองฯ อีกส่วนหนึ่งอยู่ท้องที่ตำบลแหลมใหญ่ ตำบลคลองโคน อำเภอมืองฯ และตำบลยี่สาร อำเภอมัมพวา

2.1.2 ด้านการเมืองและการปกครอง

แบ่งออกเป็น 3 อำเภอ 36 ตำบล 284 หมู่บ้าน 34 ชุมชน ได้แก่

1. อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีเนื้อที่ 169.057 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 40.57 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 เทศบาล และ 9 องค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
2. เทศบาลตำบลบางจะเกร็ง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลบางชันแตก
4. องค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่
5. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรก
6. องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว
7. องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด
8. องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมใหญ่
9. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขิน
10. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองโคน
11. องค์การบริหารส่วนตำบลนางตะเคียน

2. อำเภออัมพวา มีเนื้อที่ 170.164 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 40.84 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 3 เทศบาล และ 10 องค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 1) เทศบาลตำบลอัมพวา
- 2) เทศบาลตำบลเหมืองใหม่
- 3) เทศบาลตำบลสวนหลวง
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่
- 5) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าคา
- 6) องค์การบริหารส่วนตำบลวัดประดู่
- 7) องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง
- 8) องค์การบริหารส่วนตำบลแควอ้อม
- 9) องค์การบริหารส่วนตำบลปลายโพงพาง
- 10) องค์การบริหารส่วนตำบลบางแค
- 11) องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง
- 12) องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร
- 13) องค์การบริหารส่วนตำบลบางนางลี่

3. อำเภอบางคนที มีเนื้อที่ 77.486 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 18.59 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด
แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 4 เทศบาล และ 7 องค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. เทศบาลตำบลบางนกแขวก
2. เทศบาลตำบลบางกระบือ
3. เทศบาลตำบลบางยี่รงค์
4. เทศบาลตำบลกระดังงา
5. องค์การบริหารส่วนตำบลบางสะแก
6. องค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ
7. องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที
8. องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา
9. องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะโนรา
10. องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม
11. องค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก

อำเภอเมืองสมุทรสงคราม		อำเภออัมพวา		อำเภอบางคนที	
ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน
แม่กลอง	14 (ชุมชน)	อัมพวา	10 (ชุมชน)	กระดังงา	13 (5 ชุมชน)
บางขันแตก	12	สวนหลวง	15	บางสะแก	7
ลาดใหญ่	12	ท่าคา	12	บางยี่รงค์	10
บ้านปรก	11	วัดประดู่	10	โรงหีบ	9
บางแก้ว	10	เหมืองใหม่	10	บางคนที	9
ท้ายหาด	6	บางช้าง	9	ดอนมะโนรา	8
แหลมใหญ่	8	แควอ้อม	8	บางพรหม	8
คลองเขิน	9	ปลายโพงพาง	9	บางกุ้ง	7
คลองโคกลน	7	บางแค	7	จอมปลวก	7
นางตะเคียน	7	แพรกหนามแดง	6	บางนกแขวก	7 (5 ชุมชน)
บางจะเกร็ง	5	ยี่สาร	5	ยายแพง	5
		บางนางลี่	5	บางกระบือ	5
				บ้านปราโมทย์	6
รวม	11 ตำบล 87 หมู่บ้าน 14 ชุมชน 42,937 บ้าน	รวม	12 ตำบล 96 หมู่บ้าน 10 ชุมชน 18,720 บ้าน	รวม	13 ตำบล 101 หมู่บ้าน 10 ชุมชน 11,778 บ้าน
รวมทั้งสิ้น 36 ตำบล 284 หมู่บ้าน 34 ชุมชน 73,435 บ้าน					

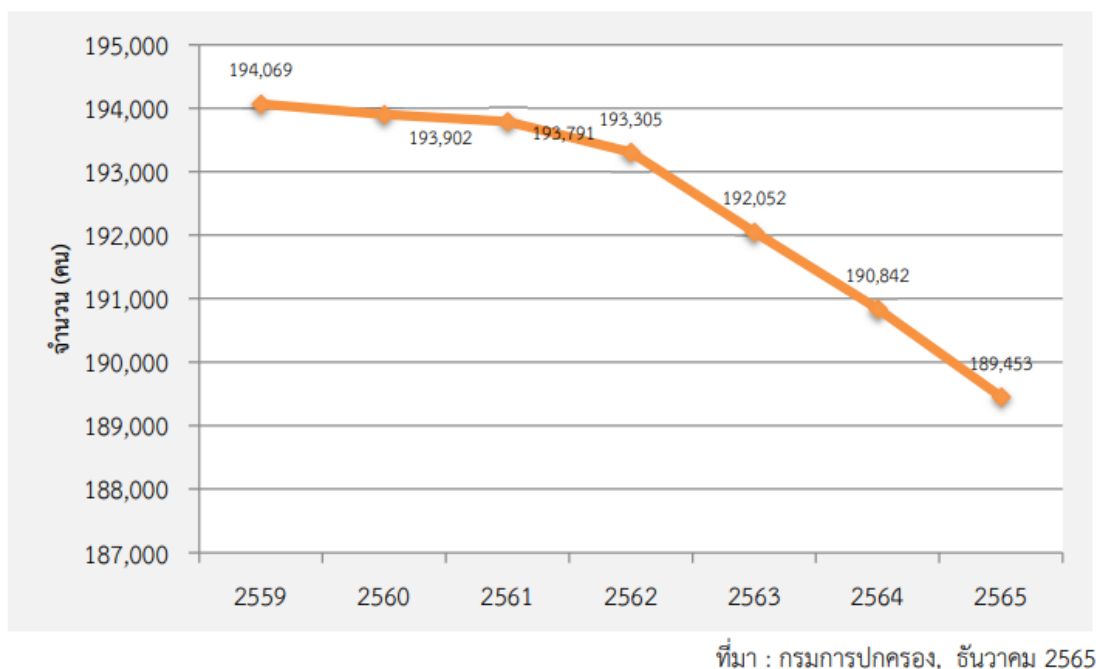
ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดสมุทรสงคราม, มิถุนายน 2566

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนชุมชน และหมู่บ้านในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม

2.1.3 ด้านประชากร

1) ข้อมูลจำนวนประชากร

ในปี 2565 จังหวัดสมุทรสงครามมีประชากรทั้งหมด 189,453 คน โดยแบ่งเป็น ชาย 90,381 คน หญิง 99,072 คน และแยกตามลักษณะสถานะของบุคคล เป็นผู้มีสัญชาติไทยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน จำนวน 187,701 คน เป็นผู้ที่ไม่ได้สัญชาติไทยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน จำนวน 1,752 คน



แผนภาพที่ 4 กราฟแสดงจำนวนประชากร

โครงสร้างประชากรของจังหวัดสมุทรสงครามในปี 2565 มีประชากรทั้งสิ้น 189,453 คน ประกอบด้วยประชากรวัยแรงงานมากที่สุด จำนวน 117,324 คน (ร้อยละ 61.93) รองลงมา คือ ประชากรวัยสูงอายุ จำนวน 46,976 คน (ร้อยละ 24.79) และประชากรวัยเด็ก จำนวน 25,153 คน (ร้อยละ 13.28) โดยประชากรวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ส่วนประชากรวัยเด็ก และ วัยสูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งหมายความว่าจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) และกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) เมื่อมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (ตามนิยามของ UN) เพราะมีแนวโน้มของประชากรวัยสูงอายุเพิ่มขึ้นทุกปี

2) ข้อมูลประชากรแฝงในจังหวัดสมุทรสงคราม

- 1) ประชากรแฝงกลางคืน (Non-registered Population) หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ประจำในจังหวัดหนึ่ง แต่ไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในจังหวัดที่อาศัยอยู่นั้น โดยอาจจะไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน จังหวัดอื่นในต่างประเทศ หรือไม่มีชื่อที่ใดเลย ซึ่งสามารถจำแนกตามอาชีพ มีจำนวน 11,670 คน
- 2) ประชากรแฝงกลางวัน (Commuter Population) มีจำนวน 6,999 คน เป็นประชากรแฝง กลางวันที่เข้ามาทำงาน
 - ประชากรแฝงกลางวันที่เข้ามาทำงาน หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาทำงานในจังหวัดที่ตนเองไม่ได้อาศัยอยู่

- ประชากรแฝงกลางวันเข้ามาเรียนหนังสือ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาเรียนหนังสือในจังหวัดที่ตนเองไม่ได้อาศัยอยู่

จากข้อมูลจำนวนประชากรแฝงในจังหวัดสมุทรสงคราม จะเห็นว่ามีจำนวนค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดตามทะเบียนราษฎร์ เนื่องจากจังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็ก และมีวิถีชุมชนเป็นแบบเกษตรกรรม (ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม, มิถุนายน 2566)

3) สภาพปัญหาของพื้นที่และความต้องการของประชาชน

1. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 1) ถนน สะพาน ขาดเสียหาย เป็นหลุมเป็นบ่อไม่ได้มาตรฐาน
- 2) ความไม่ปลอดภัยในการจราจรและระบบขนส่งสาธารณะ
- 3) ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างไม่ถึงทุกหมู่บ้าน บางแห่งขาดไม่ได้รับการแก้ไขทำให้ประชาชนไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 4) กระแสไฟฟ้าตกเนื่องจากมีการใช้กระแสไฟฟ้าของประชาชนเพิ่มขึ้น ประกอบกับความเจริญอย่างรวดเร็วของการท่องเที่ยว จำนวนที่พัก (โฮมสเตย์/รีสอร์ท) ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีการใช้กระแสไฟฟ้าเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ
- 5) น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการและไม่ได้มาตรฐาน
- 6) ความขัดแย้งระหว่างผู้นำท้องถิ่น กับประชาชนเจ้าของพื้นที่ ซึ่งมักไม่ยินยอมให้พื้นที่ในการก่อสร้าง เนื่องจากกลัวการสูญเสียผลประโยชน์ในที่ดิน
- 7) ประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องของการวาง/จัดทำผังเมืองรวมของจังหวัด
- 8) พื้นที่ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทับซ้อนกับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้การพัฒนาท้องถิ่นทำได้ไม่เต็มที่

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดจิตสำนึกในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ให้คงอยู่และเกิดประโยชน์สูงสุด
- ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย เนื่องจากความเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวที่รวดเร็ว ไม่สามารถฟื้นฟูได้ทัน
- แหล่งน้ำธรรมชาติ เช่น คู คลอง ลาประโดงตื้นเขิน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการคมนาคมทางน้ำ
- ปริมาณน้ำเน่าเสียมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
- ขาดระบบกำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบ

3. ปัญหาด้านสาธารณสุข การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปะ การกีฬา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

- ประชาชนขาดโอกาสที่จะศึกษาให้สูงขึ้น เนื่องจากฐานะทางการเงินไม่เอื้ออำนวย
- ขาดศูนย์การเรียนรู้ภายในชุมชนที่ทันสมัย การได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้า ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์
- สถานศึกษาบางแห่งขาดอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย จึงเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาการเรียนการสอน ทำให้การพัฒนาศักยภาพของเด็ก เยาวชน ไม่ทัดเทียมกับเด็ก เยาวชนในเมือง
- การแพร่ระบาดของยาเสพติดในกลุ่มเยาวชน นักเรียน นักศึกษาและผู้ว่างงาน
- ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ยังมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดโรค ไม่เห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย
- ขาดการประชาสัมพันธ์การแพร่ระบาดโรคติดต่อและโรคร้ายแรงให้ประชาชน ได้เข้าใจมากขึ้น
- บุคลากรด้านสาธารณสุขไม่เพียงพอ
- ขาดการสนับสนุนการดำเนินงานด้านสาธารณสุข
- สวัสดิการและกิจกรรมนันทนาการไม่เพียงพอ
- ขาดสถานที่ออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจให้กับเด็ก เยาวชน และประชาชน
- ขาดสถานที่ดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม
- แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร ขับรถ โดยประมาท
- ขาดการส่งเสริม สนับสนุน ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มุ่งเน้น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 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) ขาดแคลนเกษตรกรแนวโน้มนิยมหนุ่มสาวหันไปประกอบอาชีพในเมืองและโรงงานอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของที่ดินไปใช้ในด้านอื่น ๆ
- 9) ขาดศูนย์กลางจำหน่ายสินค้า ผลิตภัณฑ์ทุกประเภท
- 10) ขาดเทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัยในผลผลิตสินค้าด้านการเกษตรและการ
- 11) การใช้สารเคมีเร่งผลผลิตใช้ยาฆ่าแมลงในปริมาณค่อนข้างสูง
- 12) ขาดการส่งเสริมการผลิต การแปรรูปสินค้าการเกษตร และการประมง

5. ปัญหาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

- 1) ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริหารท้องถิ่น
- 2) ประชาชนไม่ให้ความสำคัญในการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง (เพื่อหน่วยการเมือง)
- 3) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง
- 4) ประชาชนไม่เห็นถึงความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
- 5) เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และไม่ทันสมัย
- 6) ขาดศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ
- 7) งบประมาณในการบริหารมีจำกัด เน้นความสำคัญในด้านโครงสร้างพื้นฐานมากกว่า
- 8) บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์

สภาพโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ พบว่ามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการศึกษา การพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้น อันเป็นผลจากศักยภาพด้านทรัพยากรธรรมชาติ และการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่ผ่านมา ความผันผวนของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมืองได้ส่งผลกระทบต่อขยายตัวของการพัฒนาในบางภาคส่วน ทำให้การเติบโตอยู่ในภาวะชะลอตัว และบางด้านมีแนวโน้มลดบทบาทหรือความสำคัญลง

ด้านโครงสร้างเศรษฐกิจของจังหวัด การผลิตในภาคเกษตรกรรมและประมงยังคงพึ่งพาปัจจัยทางธรรมชาติเป็นสำคัญ ส่งผลให้มีความเสี่ยงจากความแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศและภัยธรรมชาติ ขณะเดียวกัน ภาคเกษตรกรรมประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน เนื่องจากแรงงานจำนวนมากย้ายเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ ส่วนภาคประมงมีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจก่อให้เกิดความท้าทายด้านการบริหารจัดการแรงงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความเสี่ยงด้านสาธารณสุขจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

ในด้านสังคม พบว่าพื้นที่ชุมชนขนาดใหญ่มีความหนาแน่นของประชากรเพิ่มขึ้นและมีลักษณะความเป็นเมืองมากขึ้น ขณะที่พื้นที่ชนบทมีจำนวนประชากรลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากประชากรวัยแรงงานย้ายถิ่นฐานไปประกอบอาชีพในพื้นที่อื่น ส่งผลให้ประชากรที่อาศัยอยู่ในชนบทส่วนใหญ่เป็นเด็กและผู้สูงอายุ ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการจัดสวัสดิการสังคมในระยะยาว

นอกจากนี้ ภาครัฐได้ดำเนินนโยบายกระจายอำนาจอย่างต่อเนื่อง โดยมีการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนรองรับการขยายตัวของการพัฒนาท้องถิ่นและการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีเขตพื้นที่ดูแลรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง และมีภารกิจหลายประการ แต่ด้วยมีงบประมาณในการดำเนินการที่จำกัด จากการวิเคราะห์ภารกิจ 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) สนับสนุนงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกรูปแบบ
- 8) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการผู้ด้อยโอกาส และผู้ติดเชื้อเอชไอวี

9) ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 7 วรรคท้ายได้กำหนดไว้ว่า “เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัด” จึงทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีเขตรับผิดชอบทั้งจังหวัด รวมทั้งพื้นที่ของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้หลายฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 กฎกระทรวงมหาดไทย พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 พอสรุปอำนาจหน้าที่ตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง 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 ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมราษฎร
- 8) การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
 - 1) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - 2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 3) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
 - 4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 1) การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
 - 2) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
 - 3) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - 4) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
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. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 1) สนับสนุน หรือช่วยเหลือส่วนราชการ และ อปท. อื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
 - 2) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของ อปท. อื่น
 - 3) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้อปท. อื่น
 - 4) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ อปท. อื่น

จุดยืนทางยุทธศาสตร์

จังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ขนาดเล็กที่สุดของประเทศไทย มีพื้นที่ประมาณ 416.7 ตารางกิโลเมตร และแบ่งการปกครองออกเป็น 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที นอกจากนี้ ยังเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรน้อยเป็นอันดับสองของประเทศ สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเล มีแม่น้ำแม่กลองเป็นแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน และมีคลองธรรมชาติประมาณ 366 คลอง เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายระบบนิเวศพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีลักษณะโดดเด่น ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นเรียกว่า "ระบบนิเวศสามน้ำ" ประกอบด้วยน้ำจืด น้ำกร่อย และน้ำเค็ม ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งจังหวัด ส่งผลให้จังหวัดมีความอุดมสมบูรณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ความหลากหลายทางชีวภาพ และสิ่งแวดล้อม อันเป็นฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน

จังหวัดสมุทรสงครามมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่โดดเด่น ทั้งการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยววิถีชุมชน ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์ของวิถีชีวิตไทยดั้งเดิมได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะตลาดน้ำอัมพวาและแหล่งท่องเที่ยวชุมชนต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ประกอบกับจังหวัดตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้กรุงเทพมหานครและมีระบบคมนาคมที่สะดวก จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

ด้านเศรษฐกิจ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยอาศัยความอุดมสมบูรณ์ของดิน และทรัพยากรน้ำจากระบบนิเวศสามน้ำ ส่งผลให้จังหวัดเป็นแหล่งผลิตผลไม้คุณภาพที่มีชื่อเสียงของประเทศ เช่น ส้มโอ ลิ้นจี่ ชมพู่ และมะพร้าว นอกจากนี้ ภาคประมงและอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม รวมถึงอุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตรและสัตว์น้ำ เช่น อุตสาหกรรมผลิตน้ำปลา อุตสาหกรรมอาหาร และอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำ ซึ่งเป็นฐานเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัด และมีบทบาทในการสร้างรายได้ และการจ้างงานแก่ประชาชนในพื้นที่

จากการวิเคราะห์นโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580 แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ศักยภาพของจังหวัดสมุทรสงคราม ตลอดจนบริบทการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความต้องการของประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามจึงกำหนดจุดยืนทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนา โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวโดยชุมชน การยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกช่วงวัย การส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ จุดยืนทางยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 แผนพัฒนาภาคกลาง แผนพัฒนา

กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 2 แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม แผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม รวมถึงนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เพื่อบูรณาการการพัฒนาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของจังหวัด สร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดไปสู่ความสมดุล มั่นคง และยั่งยืน ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม 2566-2570

เป้าหมายการพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2566 – 2570

“เมืองแห่งความสุข อาหารปลอดภัย ท่องเที่ยวหลากหลาย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม”

พันธกิจ

- 1) บริหารยุทธศาสตร์จังหวัดสมุทรสงคราม สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- 2) ประสานงานส่งเสริม สนับสนุน และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในลักษณะประชารัฐในจังหวัดสมุทรสงคราม สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนพร้อมรับต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- 3) กำกับ ตรวจสอบและควบคุมการบริหารราชการจังหวัดสมุทรสงครามตามหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นการพัฒนาจังหวัด

- 1) ส่งเสริมและพัฒนาให้เป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวรูปแบบหลากหลาย และพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง
- 2) ยกระดับผลิตภัณฑ์โดยใช้อัตลักษณ์ของจังหวัด และส่งเสริมสินค้าเกษตร ประมงปลอดภัย
- 3) ยกระดับคุณภาพชีวิตทุกช่วงวัย และพร้อมรับมือโรคอุบัติใหม่
- 4) พัฒนาแหล่งน้ำ บริหารจัดการขยะ พัฒนาป่าชายเลน และส่งเสริมพลังงานทดแทน

ตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนาจังหวัด

- 1) เศรษฐกิจของจังหวัดมีการขยายตัวในอัตราที่เหมาะสมอย่างยั่งยืน
 - อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดต่อคน (GPP per Capita) ในจังหวัดเพิ่มขึ้น (เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 3)
 - รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น (เฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 3)
- 2) ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคง ความเหลื่อมล้ำลดลง และ ดำรงชีวิตอย่างปลอดภัย
 - ร้อยละของประชากรที่อยู่ใต้เส้นความยากจนลดลง (เท่ากับร้อยละ 4)

- อัตราการจ้างความคืบหน้า ชีวิต ร่างกาย เพศ และคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ ไม่เกินค่าเฉลี่ย 80 ราย ต่อประชากรแสนคน
- 3) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์ พื้นฟู
 - ขยะมูลฝอยในชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาการไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
 - การกัดเซาะตลอดแนวพื้นที่ชายฝั่งเฉลี่ยไม่มากกว่า ร้อยละ 20 ของตลอดแนวพื้นที่ชายฝั่ง 24.18 กม.

แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2566–2570 กำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัดโดยมุ่งสู่การเป็น **"เมืองท่องเที่ยวสร้างสรรค์ แหล่งมั่นคงทางอาหาร บนฐานสิ่งแวดล้อมที่สมดุล"** ซึ่งสะท้อนแนวความคิดการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจ การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ จังหวัดได้กำหนดประเด็นการพัฒนาหลักไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย

(1) การส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวคุณภาพ โดยมุ่งยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อเพิ่มศักยภาพ การแข่งขันและสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน

(2) การยกระดับภาคการเกษตรและประมง โดยส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรและประมงที่มีคุณภาพ และปลอดภัย การแปรรูปสินค้าเพื่อเพิ่มมูลค่า และการพัฒนามาตรฐานการผลิตให้สามารถแข่งขันในตลาดได้

(3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการยกระดับการศึกษา การสาธารณสุข การสร้างโอกาสทางอาชีพ การลดความเหลื่อมล้ำ และการเสริมสร้างความมั่นคงทางสังคม

(4) การอนุรักษ์และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านการจัดการทรัพยากรน้ำ การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการขยะ และการส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด เพื่อรักษาสมดุลของระบบนิเวศและรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

นอกจากนี้ แผนพัฒนาจังหวัดยังได้กำหนดตัวชี้วัดสำคัญในการติดตามผลการดำเนินงาน อาทิ การเพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (Gross Provincial Product: GPP) รายได้จากการท่องเที่ยว คุณภาพชีวิตของประชาชน ระดับรายได้ของครัวเรือน คุณภาพทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และการรักษาคุณภาพแหล่งน้ำให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาจังหวัดสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และสร้างความสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยสรุป แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2566–2570 มุ่งเน้นการพัฒนาจังหวัดบนพื้นฐานของศักยภาพและอัตลักษณ์ของพื้นที่ ผ่านการบูรณาการการพัฒนาในทุกภาคส่วน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว การเกษตร และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของจังหวัด

และขับเคลื่อนการพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ (Service)

การให้บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง หรือแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างคุณค่า ความสะดวก และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การให้บริการแตกต่างจากการผลิตสินค้า เนื่องจากบริการมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องหรือเป็นเจ้าของได้ และมักเกิดขึ้นควบคู่กับการบริโภคบริการในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้คุณภาพของบริการขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Kotler & Keller, 2016)

Zeithaml, Bitner และ Gremler (2018) อธิบายว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือประสบการณ์ที่องค์กรมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยไม่ก่อให้เกิดการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน ทั้งนี้ คุณภาพของบริการจะถูกประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มากกว่าการประเมินจากมุมมองของผู้ให้บริการเพียงฝ่ายเดียว

Grönroos (1990) เสนอว่า การให้บริการเป็นกระบวนการสร้างคุณค่าร่วม (Value Creation Process) ระหว่างองค์กรและผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการมิใช่เพียงผู้รับผลของบริการ แต่เป็นผู้มีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าของบริการผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กร ดังนั้น ความสำเร็จของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับตลอดกระบวนการให้บริการ

สำหรับหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการหมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนอย่างเสมอภาค โปร่งใส รวดเร็ว และตรวจสอบได้ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566)

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกระบวนการที่มุ่งสร้างคุณค่าและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยคุณภาพของบริการมิได้ขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับ การรับรู้ ความคาดหวัง และประสบการณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย

สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพว่า ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารองค์กรทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีของผู้รับบริการ องค์กรที่สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน (Kotler & Keller, 2016)

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) อธิบายว่า คุณภาพการบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง "ความคาดหวัง" (Expectation) ของผู้รับบริการก่อนเข้ารับบริการ กับ "การรับรู้" (Perception) หลังจากได้รับบริการ หากผลการรับรู้สูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะประเมินว่าบริการนั้นมีคุณภาพ แต่หากผลการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

แนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการมิใช่สิ่งที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดเพียงฝ่ายเดียว หากแต่เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินจากประสบการณ์ที่ได้รับจริง ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องศึกษาความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สำหรับภาครัฐ คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน และเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการบริหารราชการแผ่นดิน การพัฒนาคุณภาพบริการจึงครอบคลุมทั้งด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค ความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ
 - 4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการนอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)
 - 4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร
 - 4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด
5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ
6. การเรียกเก็บค่าบริการที่ เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึงการให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ของการบริหารจัดการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรจะต้องให้ความสำคัญทั้งด้านกระบวนการ บุคลากร และการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความไว้วางใจในองค์กร

หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะ ที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทาง การแพทย์ เภสัชกร กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการ ให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัด บริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการจุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวกประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยังทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาด ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการหน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการนอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (one-stop service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่ เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึงการให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) ได้อธิบายถึงลักษณะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความประทับใจของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีอัธยาศัยที่ดี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับด้วยความเป็นมิตรและความจริงใจ ซึ่งสามารถถ่ายทอดผ่านสีหน้า แววตา ท่าทาง และการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม การยิ้มแย้มแจ่มใสถือเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความประทับใจ ดังเช่นสุภาษิตจีนที่กล่าวว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” นอกจากนี้การสบตาอย่างเป็นมิตร การแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงการมีน้ำเสียงสุภาพและไพเราะ ล้วนสะท้อนถึงทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการ และช่วยสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นตั้งแต่แรกพบ

2. มีมนุษยสัมพันธ์และมิตรไมตรี ผู้ให้บริการที่แสดงออกถึงความมีน้ำใจและความเป็นมิตร สามารถสร้างความไว้วางใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการได้ตั้งแต่เริ่มต้น ความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ แม้เป็นเรื่องเล็กน้อย ก็สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจและทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

3. มีความมุ่งมั่นและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการเป็นคุณลักษณะที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบและความใส่ใจในหน้าที่ หากผู้ให้บริการขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อาจนำไปสู่การละเลยหน้าที่หรือปฏิบัติงานเพียงให้ผ่านไปโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ การประเมินความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการจึงควรพิจารณาจากความสม่ำเสมอในการทำงาน ไม่ใช่เพียงการแสดงออกต่อหน้าผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ผู้ให้บริการที่มีความมุ่งมั่นจะให้ความสำคัญกับการพัฒนางาน การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนดูแลความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

4. แต่งกายสุภาพ สะอาด และเหมาะสม บุคลิกภาพภายนอกของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้รับบริการ การแต่งกายที่สะอาด สุภาพ และเหมาะสมกับ

กาลเทศะ รวมถึงสอดคล้องกับลักษณะงานและภาพลักษณ์ขององค์กร จะช่วยเสริมสร้างความประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ ในทางตรงกันข้าม หากผู้ให้บริการแต่งกายไม่เรียบร้อยหรือไม่เหมาะสม อาจทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจและสะท้อนถึงการขาดความใส่ใจในมาตรฐานการปฏิบัติงาน

5. มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม ผู้รับบริการย่อมต้องการได้รับการปฏิบัติจากผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้อื่น การแสดงออกด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน นอกจากจะสร้างความประทับใจแล้ว ยังช่วยสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานได้อีกด้วย ผู้ให้บริการจึงควรตระหนักถึงการวางตัวที่เหมาะสม รู้จักกาลเทศะ และประพฤติปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเคารพ ทั้งนี้ หากขาดความระมัดระวังด้านมารยาท อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรโดยรวม

6. ใช้วาจาสุภาพและเหมาะสม การสื่อสารด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความสบายใจในการติดต่อรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ไม่ต้องการเผชิญกับการใช้คำพูดที่หยาบคายหรือก้าวร้าว ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม สามารถเลือกใช้ถ้อยคำที่สร้างสรรค์และเข้าใจง่าย ทั้งนี้ ในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งงานบริการ ควรมีการประเมินทักษะการสื่อสารผ่านการสัมภาษณ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมด้านการใช้ภาษา และการสื่อสารกับผู้รับบริการ

7. มีน้ำเสียงสุภาพและน่าฟัง น้ำเสียงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ แม้แต่ละบุคคลจะมีลักษณะน้ำเสียงตามธรรมชาติที่แตกต่างกัน บางคนมีน้ำเสียงอ่อนโยน และแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ขณะที่บางคนอาจมีน้ำเสียงแข็ง ห้วน หรือพูดด้วยน้ำเสียงดุดัน ซึ่งอาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่สบายใจ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการจึงควรใช้น้ำเสียงที่สุภาพ ชัดเจน และฟังร่าเริง แม้จะไม่จำเป็นต้องมีน้ำเสียงไพเราะเหมือนนักร้อง แต่ควรสามารถสื่อสารได้อย่างเป็นมิตร และเหมาะสมกับบทบาทของผู้ให้บริการ

8. สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และสามารถควบคุมตนเองได้ดี เนื่องจากต้องพบปะผู้รับบริการที่มีบุคลิก ลักษณะนิสัย และความคาดหวังแตกต่างกัน บางรายอาจมีความสุภาพและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ขณะที่บางรายอาจแสดงความไม่พอใจ ใช้อารมณ์ หรือเรียกร้องการบริการอย่างเร่งด่วน เมื่อเกิดสถานการณ์ดังกล่าว ผู้ให้บริการไม่ควรตอบโต้ด้วยอารมณ์ แต่ควรใช้ความอดทน อดกลั้น และรักษาความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างราบรื่นและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

9. พร้อมรับฟังและมีความตั้งใจในการแก้ไขปัญหา การรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน หรือปัญหาของผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการไม่ควรเพิกเฉยหรือปฏิเสธปัญหาที่ผู้รับบริการนำเสนอ แต่ควรแสดงความใส่ใจ รับฟังด้วยความจริงใจ และมีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม การรับฟังเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ หากมีการดำเนินการ

แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและจริงจัง จะช่วยสร้างความประทับใจและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

10. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นเป็นคุณลักษณะที่สะท้อนถึงความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง และเต็มใจให้บริการ จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากผู้ให้บริการมีลักษณะเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น หรือปฏิบัติงานล่าช้า ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อมั่นและเกิดความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

11. มีระเบียบวินัยในการทำงาน ผู้ให้บริการที่มีวินัยในการปฏิบัติงานจะสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ มีความสม่ำเสมอ และยึดมั่นในหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ เมื่อองค์กรกำหนดมาตรฐานหรือแนวทางการให้บริการไว้ ผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การมีวินัยจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาในการคัดเลือกบุคลากรด้านการบริการ

12. มีความซื่อสัตย์และยึดมั่นในความถูกต้อง ความซื่อสัตย์เป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมา และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นธรรม โดยไม่ใช้เล่ห์เหลี่ยมหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ผู้รับบริการย่อมให้ความไว้วางใจและต้องการติดต่อกับบุคคลที่รักษาคำพูด มีความจริงใจ และสามารถเชื่อถือได้ ดังนั้น การแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบต่อคำมั่นสัญญา จึงเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ผู้ให้บริการพึงมี และเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กรในระยะยาว

แนวคิดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ การจัดทำบริการสาธารณะรัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ประชาชนทุกคนมีสิทธิจะได้รับประโยชน์อย่างเสมอภาคกัน หลักเกณฑ์และลักษณะการจัดทำบริการสาธารณะมีดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลาการจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้เพราะจะ สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐ หรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกัน

ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใด และการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทาง และง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคมรวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนาจบัญญัติไม่ตรี (2559)

การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐบาลต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง ภารกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการดังนั้นหลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการดังนี้

1. หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (the principle of local benefit) เป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่เกิดผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งไม่มีผลกระทบในทางลบต่อบุคคลในชุมชนอื่นหรือไม่มีผลล้นออก (spillover effects) การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภทใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประชาชนหลายชุมชนไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายๆแห่งร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการขนาดใหญ่หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

2. หลักความรับผิดชอบทางการเมือง (the principle of political accountability) การจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด สามารถรับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิต

จำหน่ายหารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมดทุกระบวนการควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใดๆที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

3. หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency)

การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะมีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้ จะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงจะเกิดการประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูงแต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถ ดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประปาชุมชน เป็นต้น

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability) แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ และทฤษฎีการบริหารถือว่าต้องการของประชาชนได้รวดเร็วต่อเมื่อองค์กรระดับล่างมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับการ กระจายอำนาจ จากหน่วยงานระดับสูงเท่านั้น (อานวย บุญรัตน์ไมตรี, 2559, หน้า 25-37)

1. หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (the principle of local benefit) เป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่ เกิดผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งไม่มีผลกระทบในทางลบต่อบุคคลในชุมชนอื่นหรือไม่มีผลล้นออก (spillover effects) การจัดทำบริการ สาธารณะประเภทนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภทใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบ ต่อประชาชนหลาย ชุมชนไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนที่ เกี่ยวข้องกัน จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้น เช่น องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายๆแห่งร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำ บริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการขนาดใหญ่หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

2. หลักความรับผิดชอบต่อทางการเมือง (the principle of political accountability) การจัดทำบริการ สาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด สามารถรับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิต จำหน่ายหารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมดทุกระบวนการควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใดๆที่ชุมชนแต่ละ แห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

3. หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency) การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มักมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะมีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้ จะต้องมีการใช้บริการจำนวนมาก จึงจะเกิดการประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประชุมชน เป็นต้น

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability) แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่องานในระดับประเทศ และทฤษฎีการบริหารถือว่าการแบ่งอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรระดับล่างจะทำให้องค์กรมีการบริหารคล่องตัว หรือสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็วต่อเมื่อองค์กรระดับล่างมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับการกระจายอำนาจ จากหน่วยงานระดับสูงเท่านั้น (อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี, 2559, หน้า 25-37) ต้องการของประชาชนได้รวดเร็วต่อเมื่อองค์กรระดับล่างมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับการกระจายอำนาจจากหน่วยงานระดับสูงเท่านั้น (อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี, 2559, หน้า 25-37)

2.4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่เป็นปัจจัยความสำเร็จก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและ ผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

น้ำลีน เทียมแก้ว (2558, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สถาบันวิจัยและพัฒนา (2557, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดี หรือความรู้สึกที่มีความสุขของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (2555, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการ หรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไป ติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

Applewhite (1965, p. 8) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Cullen (2001, p. 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้ ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบ ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจ ของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

Kotler (1999, p. 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน ผลที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่ง

อย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

Morse (1953, p. 27) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจ จะเกิดขึ้น

Oliver (1997, p. 700) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

Strauss & Sayless (1960, p. 119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง ซึ่งในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shelly (1975, pp. 252-268) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นผลมาจากระบบความรู้สึกของมนุษย์ที่ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่ก่อให้เกิดความสุข และสามารถส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกเชิงบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ในขณะที่ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ดังนั้น ความพึงพอใจ (Satisfaction) จึงเป็นทัศนคติหรือสภาวะทางจิตใจที่สะท้อนอารมณ์และความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมักเกิดจากการที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

Kotler and Armstrong (2002, pp. 100-101) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการที่มีความรุนแรงเพียงพอที่จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ทั้งความต้องการทางชีววิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย และความต้องการทางจิตวิทยา เช่น การได้รับการ

ยอมรับ การได้รับการยกย่อง หรือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการจะพัฒนาเป็นแรงจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นจนเกิดความตึงเครียดเพียงพอ ทั้งนี้ ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้อธิบายแรงจูงใจของมนุษย์ อย่างแพร่หลาย ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, หน้า 23) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจเพื่ออธิบายสาเหตุที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา โดยเห็นว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความต้องการ (Needs) ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญในการดำเนินชีวิต ทั้งนี้ มนุษย์แต่ละคนอาจให้ความสำคัญกับความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น บางคนมุ่งแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย ขณะที่บางคนให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับจากสังคม ความแตกต่างดังกล่าวเกิดจากระดับความต้องการที่แต่ละบุคคลกำลังเผชิญอยู่

มาสโลว์อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) โดยเรียงจากความต้องการพื้นฐานที่มีความจำเป็นมากที่สุดไปสู่ความต้องการขั้นสูง เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจึงจะเกิดความต้องการในระดับถัดไป ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย บุคคลจะให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการเหล่านี้เป็นอันดับแรก และตราบดีที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะยังไม่เป็นแรงจูงใจที่สำคัญ อย่างไรก็ตาม เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะเริ่มแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

2) ความต้องการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย (Security Needs) หลังจากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง บุคคลจะมุ่งแสวงหาความมั่นคงและความปลอดภัย ทั้งในด้านชีวิต ทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อม รวมถึงความรู้สึกปลอดภัยจากภัยคุกคามและความวิตกกังวล หากความต้องการในระดับนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลมักเกิดความไม่มั่นคงและกังวลใจ แต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและบุคคลจะมุ่งสู่ความต้องการในระดับที่สูงกว่า

3) ความต้องการด้านความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Affiliation or Social Needs) ความต้องการในระดับนี้ครอบคลุมถึงการได้รับความรัก ความผูกพัน มิตรภาพ และการยอมรับในฐานะสมาชิกของกลุ่มหรือสังคม โดยทั่วไป ความต้องการดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการด้านร่างกายและความมั่นคงได้รับการตอบสนองแล้ว หากบุคคลไม่ได้รับความรักหรือการยอมรับจากผู้อื่น อาจก่อให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง หรือปัญหาทางด้านจิตใจได้

4) ความต้องการด้านการยอมรับและการเห็นคุณค่าในตนเอง (Esteem or Recognition Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการยอมรับ ความเคารพนับถือ และการเห็นคุณค่าในความสามารถของตนเอง

บุคคลที่สามารถบรรลุความต้องการในระดับนี้จะเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีความมั่นใจ และตระหนักถึงศักยภาพของตน ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น อาจทำให้เกิดความรู้สึกด้อยคุณค่า ไม่มั่นใจ และนำไปสู่ความท้อแท้ในการดำเนินชีวิต

5) ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพสูงสุดของตนเอง (Self-Actualization Needs) ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ การแสวงหาโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ ภายหลังจากที่ความต้องการในทุกระดับก่อนหน้านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลที่บรรลุความต้องการขั้นนี้มักมีการยอมรับทั้งตนเองและผู้อื่น มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ มีมุมมองที่เป็นกลาง และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข รวมทั้งมีความพึงพอใจในการอยู่กับตนเองและเห็นคุณค่าในศักยภาพที่ตนได้พัฒนาอย่างเต็มที่

การวัดความพึงพอใจเป็นกระบวนการประเมินความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นลักษณะของความรู้สึกภายในที่ไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง เนื่องจากความพึงพอใจเป็นนามธรรม และมีความซับซ้อน การประเมินจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรือวิธีการที่สามารถสะท้อนความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบ เพื่อให้ผลการวัดมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ภนิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 11) ได้เสนอแนวทางการวัดความพึงพอใจไว้หลายวิธี ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวัดความพึงพอใจและทัศนคติของบุคคล โดยผู้วิจัยสามารถออกแบบคำถามให้มีทั้งลักษณะปลายปิด ซึ่งกำหนดตัวเลือกคำตอบไว้ล่วงหน้า และคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทั้งนี้ คำถามมักครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาในรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการวัดระดับความคิดเห็น ได้แก่ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นหรือความรู้สึกไว้ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2) การสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจำเป็นต้องมีการวางแผนและเตรียมประเด็นคำถามล่วงหน้า เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสะท้อนความคิดเห็นหรือความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลได้อย่างแท้จริง

3) การสังเกต (Observation) การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจผ่านการติดตามพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางคำพูด สีหน้า ท่าทาง หรือพฤติกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง วิธีการนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างเป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสังเกตได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ การสังเกตถือเป็นวิธีการศึกษาที่มีการใช้มาอย่างยาวนาน และยังคงได้รับความนิยมในการวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ในปัจจุบัน

จากการศึกษาวิธีการวัดความพึงพอใจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถประเมินได้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งนี้ ผู้วิจัยควรเลือกวิธีการวัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และประเภทของข้อมูลที่ต้องการ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสะท้อนระดับความพึงพอใจได้อย่างถูกต้อง (ภานิดา ชัยปัญญา, 2541, หน้า 11)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนาระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาสและจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความ พึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นาริรัตน์ ชูอัชฌา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่อง และมีเพียงพอ กับ ผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีการปฏิบัติงานในสถานที่ และภายนอกสถานที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน

และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวม ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศรีเมือง เพิกเฉย (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ของเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าความแตกต่างในด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในเทศบาล ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสระกระโจม และเทศบาลตำบล ดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญ จากมากไปหาน้อย สุดดังนี้ ลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ลำดับที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการด้วยความ สะดวกรวดเร็ว ลำดับที่ 3 ปัจจัยด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ลำดับที่ 4 ปัจจัยด้าน การจัดสถานที่ในการให้บริการ

ณัฐพงษ์ ต้นศักดิ์ดา (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบล บางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อันดับแรกคือ ด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ด้านการเมืองและการบริหาร ด้านสาธารณสุขโภชนาการ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ ความคิดเห็น ของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ในภาพรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่าง กัน

อุไร โต๊ะทอง (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ ผลการวิจัยพบว่า มุมมองด้านการเงิน เมื่อวิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านการ ทุจริต/ประพฤติมิชอบ/ในการบริหารการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง มุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนมุมมองส่วนผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร พบว่า ความคิดเห็นมุมมองผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรของประชาชนผู้ มาติดต่อรับบริการกับเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์และเทศบาลเมืองหัวหิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง และมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภารกิจบริการสาธารณะ จำนวน 7 งาน ประเมินคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 1) ประเด็นที่ศึกษา
- 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 5) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 6) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษครั้งนี้มุ่งประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ครอบคลุมภารกิจบริการสาธารณะ จำนวน 7 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี
- 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัยและการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
- 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้าง ปรับปรุง และซ่อมแซมถนน
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและการขุดลอกคูคลอง
- 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
- 6) งานด้านการศึกษา
- 7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำและวารีบำบัด

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

- 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวนทั้งสิ้น 187,993 คน โดยอ้างอิงข้อมูลจากรายงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2567 ทั้งนี้ กลุ่มประชากรเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนที่เคยได้รับการหรือมาติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในงานบริการที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการศึกษา

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในงานบริการทั้ง 7 งาน ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973, pp. 727–728) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังนี้

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

เมื่อ

(n) แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

(N) แทน ขนาดของประชากร เท่ากับ 187,993 คน

(e) แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการรายงานและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจแยกตามงานบริการจำนวน 7 งาน เพื่อให้แต่ละงานบริการมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับรายงานบริการ และเพื่อให้แต่ละงานมีน้ำหนักในการนำเสนอผลเท่าเทียมกัน ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 700 คน ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ได้จากการคำนวณ

3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยใช้ ประเภทของงานบริการเป็นชั้น (Stratum) แบ่งออกเป็น 7 ชั้นตามงานบริการที่กำหนด และใช้การจัดสรรจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบเท่ากัน (Equal Allocation) ชั้นละ 100 คน รวม 700 คน กำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเข้าร่วมการศึกษา ดังนี้

- 1) เป็นประชาชนที่เคยได้รับการหรือมาติดต่อรับบริการในงานบริการที่กำลังประเมิน
- 2) สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการได้
- 3) ยินยอมตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ

จากนั้นดำเนินการคัดเลือกผู้รับบริการในแต่ละงานจนได้จำนวนครบ 100 คนต่อหนึ่งงานบริการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพิจารณาลักษณะเฉพาะของงานบริการแต่ละประเภท โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- อาชีพ
- ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยปรับรายละเอียดของข้อคำถามให้เหมาะสมกับบริบทของงานบริการแต่ละประเภท และประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ตลอดจนเสนอปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ สาธารณะ และการประเมินการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งศึกษาลักษณะ และกระบวนการให้บริการของงานทั้ง 7 งาน
- 2) กำหนดกรอบและโครงสร้างของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และปรับข้อความให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของงานบริการแต่ละประเภท
- 4) ตรวจสอบความชัดเจนของถ้อยคำ ความเหมาะสมของภาษา ความครอบคลุมของเนื้อหา และความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ก่อนนำไปตรวจสอบ โดยผู้เชี่ยวชาญ

3.4.2 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือ Index of Item–Objective Congruence: IOC ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ พรมด้าว
- 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นงนุช บุญแจ้ง
- 3) อาจารย์ศศิเพ็ญ ครุฑชั่งทอง

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คำนวณค่า IOC จากสูตร

$$\text{สูตร} \quad IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การยอมรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 แสดงว่าข้อคำถามที่คัดเลือกไว้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในระดับที่ยอมรับได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรือตัดออกตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.4.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ภายหลังปรับปรุงแบบสอบถามตามผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ซึ่งไม่รวมอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจริง จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับโดยทั่วไปที่ 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในของข้อคำถามในระดับที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จากนั้นผู้วิจัยปรับปรุงรูปแบบและข้อความของแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ก่อนจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับจริงสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2569 โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) กำหนดพื้นที่ งานบริการ และกลุ่มเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับขอบเขตของการศึกษา
- 2) ประสานงานกับหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดช่วงเวลาและแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) ผู้วิจัยหรือผู้เก็บรวบรวมข้อมูลชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีการตอบแบบสอบถาม และสิทธิของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล
- 4) เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามด้วยตนเองโดยสมัครใจ และสามารถปฏิเสธการตอบคำถามหรือยุติการตอบแบบสอบถามได้
- 5) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในงานบริการทั้ง 7 งาน งานละ 100 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 700 คน
- 6) ตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน หากพบว่าแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยไม่นำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่การวิเคราะห์ และดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจนได้จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบตามที่กำหนด
- 7) จำแนกแบบสอบถามตามประเภทของงานบริการ ลงรหัสข้อมูล และบันทึกข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ลงรหัส และบันทึกข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- ความตรงเชิงเนื้อหา : ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือ Index of Item–Objective Congruence (IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป
- ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการประเมินความสอดคล้องภายในของข้อคำถาม โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม : ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
- ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์แยกตามงานบริการ รายข้อ รายด้าน และภาพรวม โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) และ ร้อยละ ของคะแนนเฉลี่ย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ครอบคลุมงานบริการ จำนวน 7 งาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างงานละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 700 คน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน
5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลोकคูลอง
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา
7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา
8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสรวายน้ำวาริบำบัด
9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ ดังนี้

- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
X แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ร้อยละ แทน ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คำนวณจาก $(X \div 5) \times 100$

4.2 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยคำนวณจากพิสัยของคะแนนหารด้วยจำนวนชั้น ได้ช่วงคะแนนละ 0.80 ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.01 - 5.00	81.00 - 100.00	มากที่สุด
3.01 - 4.00	61.00 - 80.00	มาก
2.01 - 3.00	41.00 - 60.00	ปานกลาง
1.01 - 2.00	21.00 - 40.00	น้อย
0.01 - 1.00	1.00 - 20.00	น้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้วนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน โดยนำเสนอในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในตารางที่ 4.1 และจำแนกรายงานบริการในตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ภาพรวม)

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	270	38.57
หญิง	405	57.86
ไม่ระบุ	25	3.57
รวม	700	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	27	3.86
20-30 ปี	182	26.00
31-40 ปี	151	21.57
41-50 ปี	99	14.14
51-60 ปี	151	21.57
61 ปีขึ้นไป	90	12.86
รวม	700	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	20	2.86

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	79	11.29
มัธยมศึกษา	98	14.00
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	93	13.29
ปริญญาตรี	344	49.14
สูงกว่าปริญญาตรี	66	9.43
รวม	700	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	83	11.86
น้อยกว่า 10,000 บาท	141	20.14
10,001-20,000 บาท	172	24.57
20,001-30,000 บาท	163	23.29
30,001 บาทขึ้นไป	141	20.14
รวม	700	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	143	20.43
รับจ้างทั่วไป	111	15.86
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	141	20.14
เกษตรกรรม/กสิกรรม	91	13.00
นักเรียน/นักศึกษา	69	9.86
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	101	14.43
ว่างงาน	32	4.57
อื่น ๆ	12	1.71
รวม	700	100.00
ระยะเวลาการอยู่อาศัย		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด	354	50.57
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	60	8.57
อยู่ในชุมชน 1-5 ปี	99	14.14
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	187	26.71
รวม	700	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม จำนวน 700 คน มีลักษณะพื้นฐาน ดังนี้

1) เพศ ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 57.86 รองลงมาได้แก่ ชาย จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 ไม่ระบุ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตามลำดับ

2) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาได้แก่ 31-40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57 51-60 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 49.14 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29 และไม่ได้เรียน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 24.57 รองลงมาได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 23.29 น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 20.14 และไม่มีรายได้ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 ตามลำดับ

5) อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 20.43 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 20.14 รับจ้างทั่วไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 15.86 และอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 1.71 ตามลำดับ

6) ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 50.57 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 26.71 อยู่ในชุมชน 1-5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 14.14 และอยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ในแต่ละงานบริการ

เพศ	งานด้านรายได้และภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม ขุดลอกคูคลอง		งานด้านการให้บริการสนามกีฬา		งานด้านการศึกษา		งานด้านการให้บริการสรวาย น้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	34	34.00	47	47.00	33	33.00	40	40.00	39	39.00	41	41.00	36	36.00
หญิง	65	65.00	53	53.00	52	52.00	53	53.00	60	60.00	58	58.00	64	64.00
ไม่ระบุ	1	1.00	0	0.00	15	15.00	7	7.00	1	1.00	1	1.00	0	0.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.2 พบว่า

- 1) งานด้านรายได้และภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาได้แก่เพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และไม่ระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ
- 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาได้แก่เพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ตามลำดับ
- 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาได้แก่เพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และไม่ระบุ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาได้แก่เพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และไม่ระบุ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ
- 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาได้แก่ ชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และไม่ระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

6) งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาได้แก่เพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และไม่ระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

7) งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาได้แก่เพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ในแต่ละงานบริการ

อายุ	งานด้านรายได้และภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม ขุดลอกคูคลอง		งานด้านการให้บริการสนามกีฬา		งานด้านการศึกษา		งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.00	8	8.00	0	0.00	5	5.00	1	1.00	8	8.00	5	5.00
20-30 ปี	39	39.00	18	18.00	21	21.00	29	29.00	26	26.00	29	29.00	20	20.00
31-40 ปี	18	18.00	17	17.00	21	21.00	24	24.00	19	19.00	21	21.00	31	31.00
41-50 ปี	13	13.00	17	17.00	19	19.00	14	14.00	12	12.00	8	8.00	16	16.00
51-60 ปี	23	23.00	23	23.00	24	24.00	16	16.00	27	27.00	20	20.00	18	18.00
61 ปีขึ้นไป	7	7.00	17	17.00	15	15.00	12	12.00	15	15.00	14	14.00	10	10.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.3 พบว่า

1) งานด้านรายได้และภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาได้แก่ 51-60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และ 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาได้แก่ 20-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และ 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาได้แก่ 20-30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และ 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาได้แก่ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ 51-60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาได้แก่ 20-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

6) งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาได้แก่ 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และ 51-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาได้แก่ 20-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 51-60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดในแต่ละงานบริการ

ระดับการศึกษา	งานด้านรายได้และภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง		งานด้านการให้บริการสนามกีฬา		งานด้านการศึกษา		งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	2	2.00	5	5.00	1	1.00	3	3.00	2	2.00	4	4.00	3	3.00
ประถมศึกษา	6	6.00	16	16.00	8	8.00	14	14.00	10	10.00	12	12.00	13	13.00
มัธยมศึกษา	14	14.00	18	18.00	8	8.00	13	13.00	16	16.00	12	12.00	17	17.00
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	12	12.00	21	21.00	14	14.00	6	6.00	5	5.00	20	20.00	15	15.00
ปริญญาตรี	61	61.00	31	31.00	54	54.00	58	58.00	54	54.00	43	43.00	43	43.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.00	9	9.00	15	15.00	6	6.00	13	13.00	9	9.00	9	9.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.4 พบว่า

- 1) งานด้านรายได้และภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ
- 2) งานด้านบรรณาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาได้แก่ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และมัธยมศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ
- 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.00 ตามลำดับ
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาได้แก่ ประถมศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมัธยมศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ
- 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ
- 6) งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาได้แก่ ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ
- 7) งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวาริบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในแต่ละงานบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	งานด้านรายได้และภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม ขุดลอกคูคลอง		งานด้านการให้บริการสนามกีฬา		งานด้านการศึกษา		งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	6	6.00	19	19.00	2	2.00	19	19.00	13	13.00	14	14.00	10	10.00
น้อยกว่า 10,000 บาท	14	14.00	33	33.00	8	8.00	28	28.00	10	10.00	24	24.00	24	24.00
10,001-20,000 บาท	22	22.00	21	21.00	35	35.00	17	17.00	31	31.00	23	23.00	23	23.00
20,001-30,000 บาท	35	35.00	14	14.00	30	30.00	18	18.00	20	20.00	22	22.00	24	24.00
30,001 บาทขึ้นไป	23	23.00	13	13.00	25	25.00	18	18.00	26	26.00	17	17.00	19	19.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.5 พบว่า

- 1) งานด้านรายได้และภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และ 10,001-20,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ
- 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาได้แก่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และไม่มีรายได้ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ
- 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาได้แก่ ไม่มีรายได้ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และ 20,001-30,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาได้แก่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ 20,001-30,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

6) งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาได้แก่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และ 20,001-30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ 10,001-20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ในแต่ละงานบริการ

อาชีพ	งานด้านรายได้และภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนและสุขภาพ		งานด้านการให้บริการสนามกีฬา		งานด้านการศึกษา		งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	32.00	13	13.00	41	41.00	14	14.00	11	11.00	19	19.00	13	13.00
รับจ้างทั่วไป	10	10.00	18	18.00	11	11.00	17	17.00	15	15.00	15	15.00	25	25.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	15	15.00	19	19.00	19	19.00	24	24.00	20	20.00	20	20.00	24	24.00
เกษตรกร/กสิกรรม	18	18.00	20	20.00	6	6.00	16	16.00	10	10.00	9	9.00	12	12.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00	13	13.00	1	1.00	14	14.00	11	11.00	20	20.00	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	17	17.00	7	7.00	19	19.00	12	12.00	23	23.00	11	11.00	12	12.00
ว่างงาน	3	3.00	5	5.00	2	2.00	3	3.00	9	9.00	5	5.00	5	5.00
อื่น ๆ	2	2.00	5	5.00	1	1.00	0	0.00	1	1.00	1	1.00	2	2.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.6 พบว่า

- 1) งานด้านรายได้และภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาได้แก่ เกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ
- 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ
- 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ
- 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ
- 6) งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ
- 7) งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน ในแต่ละงานบริการ

ระยะเวลาการอยู่อาศัย	งานด้านรายได้และภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม ขุดลอกคูคลอง		งานด้านการให้บริการสนามกีฬา		งานด้านการศึกษา		งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด	51	51.00	59	59.00	60	60.00	50	50.00	31	31.00	53	53.00	50	50.00
อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	6	6.00	6	6.00	3	3.00	21	21.00	6	6.00	11	11.00	7	7.00
อยู่ในชุมชน 1-5 ปี	14	14.00	15	15.00	12	12.00	9	9.00	19	19.00	15	15.00	15	15.00
อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	29	29.00	20	20.00	25	25.00	20	20.00	44	44.00	21	21.00	28	28.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.7 พบว่า

- 1) งานด้านรายได้และภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และอยู่ในชุมชน 1-5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ
- 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอยู่ในชุมชน 1-5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ
- 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอยู่ในชุมชน 1-5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ
- 4) งานด้านสิ่งแวดล้อม ขุดลอกคูคลอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาได้แก่ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอยู่ในชุมชน 1-5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

6) งานด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชน นานกว่า 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และอยู่ในชุมชน 1-5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอยู่ในชุมชน 1-5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน แสดงในตารางที่ 4.8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้และภาษี

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้และภาษี	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	4.83	0.78	96.60	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.84	0.64	96.80	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.93	0.66	98.60	มากที่สุด
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน	4.82	0.61	96.40	มากที่สุด
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.57	97.08	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	4.92	0.67	98.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก	4.91	0.79	98.20	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.80	0.77	96.00	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม	4.81	0.78	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.67	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร	4.84	0.64	96.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.85	0.63	97.00	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้และภาษี	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านรายได้และภาษี	4.92	0.81	98.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.93	0.59	98.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.83	0.59	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.54	97.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ	4.84	0.55	96.80	มากที่สุด
4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือจุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ	4.72	0.65	94.40	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.79	0.67	95.80	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างเหมาะสม	4.92	0.67	98.40	มากที่สุด
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ	4.93	0.59	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.53	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่องานด้านรายได้และภาษี	4.86	0.50	97.14	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านรายได้และภาษี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ± 0.50 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.14 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 ± 0.57 คิดเป็นร้อยละ 97.08 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (4.93 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน (4.82 คะแนน)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 ± 0.67 คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน (4.92 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม (4.80 คะแนน)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 ± 0.54 คิดเป็นร้อยละ 97.14 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (4.93 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (4.83 คะแนน)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 ± 0.53 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ (4.93 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือจุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ (4.72 คะแนน)

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน แสดงในตารางที่ 4.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

ความพึงพอใจต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.84	0.66	96.80	มากที่สุด
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน	4.75	0.63	95.00	มากที่สุด
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.94	0.64	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.56	96.84	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	4.73	0.68	94.60	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก	4.83	0.66	96.60	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม	4.81	0.59	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.58	96.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร	4.82	0.74	96.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.92	0.74	98.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.92	0.73	98.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.83	0.68	96.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.93	0.68	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.62	97.68	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 ยานพาหนะ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและเหมาะสม	4.72	0.75	94.40	มากที่สุด
4.2 จุดให้บริการหรือจุดแจกจ่ายน้ำอุปโภค-บริโภคมีความสะดวกและเข้าถึงได้	4.81	0.77	96.20	มากที่สุด
4.3 มีป้ายหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขอรับบริการอย่างชัดเจน	4.82	0.77	96.40	มากที่สุด
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.81	0.80	96.20	มากที่สุด
4.5 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะอาดปลอดภัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.71	0.85	94.20	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.70	95.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	<u>4.83</u>	<u>0.49</u>	<u>96.63</u>	<u>มากที่สุด</u>

ข้อมูลจากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ± 0.49 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.63 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 ± 0.56 คิดเป็นร้อยละ 96.84 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพรวมความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (4.94 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม (4.75 คะแนน)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 ± 0.58 คิดเป็นร้อยละ 97.68 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม (4.93 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน (4.73 คะแนน)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 ± 0.62 คิดเป็นร้อยละ 97.68 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (4.93 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร (4.82 คะแนน)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 ± 0.70 คิดเป็นร้อยละ 95.48 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีป้ายหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขอรับบริการอย่างชัดเจน (4.82 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะอาดปลอดภัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (4.71 คะแนน)

4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน แสดงในตารางที่ 4.10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน

ความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	0.61	95.00	มากที่สุด
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน	4.86	0.62	97.20	มากที่สุด
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.83	0.56	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.52	96.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก	4.82	0.66	96.40	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.57	96.65	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.86	0.54	97.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจ ให้บริการ	4.70	0.65	94.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.81	0.60	96.20	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.48	95.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานมีความ พร้อมและเหมาะสม	4.82	0.67	96.40	มากที่สุด
4.2 มีป้ายแจ้งเตือนหรือป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณพื้นที่ดำเนินงาน อย่างชัดเจน	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
4.3 มีการจัดเส้นทางสัญจรชั่วคราวหรือเส้นทางเลี้ยวอย่างเหมาะสม	4.74	0.67	94.80	มากที่สุด
4.4 มีอุปกรณ์ป้องกันและมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณ พื้นที่ดำเนินงานอย่างเพียงพอ	4.84	0.63	96.80	มากที่สุด
4.5 มีการจัดพื้นที่ก่อสร้าง ปรับปรุง หรือซ่อมแซมถนนให้เป็น ระเบียบและลดผลกระทบต่อประชาชน	4.74	0.72	94.80	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.61	95.96	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการ ก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.81	0.48	96.24	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ± 0.48 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 91.40 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 ± 0.52 คิดเป็นร้อยละ 96.65 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน (4.86 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (4.75 คะแนน)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 ± 0.57 คิดเป็นร้อยละ 90.65 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม (4.85 คะแนน)

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก (4.82 คะแนน)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 ± 0.48 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน (4.86 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (4.70 คะแนน)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 ± 0.61 คิดเป็นร้อยละ 95.96 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีป้ายแจ้งเตือนหรือป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณพื้นที่ดำเนินงานอย่างชัดเจน (4.85 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดพื้นที่ก่อสร้าง ปรับปรุง หรือซ่อมแซมถนนให้เป็นระเบียบและลดผลกระทบต่อประชาชน (4.74 คะแนน) และมีการจัดเส้นทางสัญจรชั่วคราวหรือเส้นทางเลียยอย่างเหมาะสม (4.74 คะแนน)

4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน แสดงในตารางที่ 4.11 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง

ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.92	0.77	98.40	มากที่สุด
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน	4.73	0.65	94.60	มากที่สุด
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.84	0.69	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.50	96.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				

ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	4.72	0.66	94.40	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก	4.83	0.71	96.60	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.81	0.76	96.20	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม	4.85	0.67	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.56	96.05	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร	4.94	0.64	98.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.91	0.83	98.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	4.80	0.67	96.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.81	0.58	96.20	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.91	0.78	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.50	97.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีคุณภาพและมาตรฐาน	4.91	0.62	98.20	มากที่สุด
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ	4.82	0.72	96.40	มากที่สุด
4.3 มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ	4.92	0.67	98.40	มากที่สุด
4.4 มีป้ายแจ้งเตือนหรือป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณพื้นที่ดำเนินงานอย่างชัดเจน	4.85	0.75	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.57	97.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	4.85	0.47	96.93	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ± 0.47 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.93 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 ± 0.50 คิดเป็นร้อยละ 96.68 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (4.92 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน (4.73 คะแนน)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 ± 0.56 คิดเป็นร้อยละ 96.05 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม (4.85 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน (4.72 คะแนน)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 ± 0.50 คิดเป็นร้อยละ 97.48 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร (4.94 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง (4.80 คะแนน)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 ± 0.57 คิดเป็นร้อยละ 97.50 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ (4.92 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ (4.82 คะแนน)

4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน แสดงในตารางที่ 4.12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	4.74	0.61	94.80	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.84	0.58	96.80	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.92	0.62	98.40	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนамกีฬา	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.88	0.56	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.49	96.84	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	4.85	0.76	97.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก	4.80	0.79	96.00	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.79	0.81	95.80	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม	4.89	0.75	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.69	96.65	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.61	0.55	92.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการสนамกีฬา	4.73	0.87	94.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.24	0.82	84.80	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.10	0.75	82.00	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.49	89.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ	4.43	0.61	88.60	มาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือจุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ	4.84	0.68	96.80	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.82	0.65	96.40	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างเหมาะสม	4.72	0.65	94.40	มากที่สุด
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ	4.83	0.69	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.52	94.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา	4.72	0.42	94.32	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านการให้บริการสนามกีฬา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ± 0.42 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.32 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 ± 0.49 คิดเป็นร้อยละ 96.84 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (4.92 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน (4.74 คะแนน)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 ± 0.69 คิดเป็นร้อยละ 96.65 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม (4.89 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม (4.79 คะแนน)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 ± 0.49 คิดเป็นร้อยละ 89.24 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการสนามกีฬา (4.73 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (4.10 คะแนน)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 ± 0.52 คิดเป็นร้อยละ 94.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือจุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ (4.84 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ (4.43 คะแนน)

4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน แสดงในตารางที่ 4.13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.92	0.71	98.40	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.93	0.75	98.60	มากที่สุด
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน	4.86	0.66	97.20	มากที่สุด
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.80	0.73	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.59	96.24	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	4.90	0.65	98.00	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก	4.91	0.71	98.20	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.85	0.69	97.00	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม	4.71	0.74	94.20	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.59	96.85	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร	4.85	0.76	97.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.83	0.77	96.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา	4.93	0.75	98.60	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.92	0.72	98.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.94	0.67	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.61	97.88	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ	4.84	0.70	96.80	มากที่สุด
4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือจุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ	4.86	0.76	97.20	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.81	0.70	96.20	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างเหมาะสม	4.92	0.66	98.40	มากที่สุด
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ	4.96	0.73	99.20	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.60	97.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา	4.86	0.52	97.13	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ± 0.52 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.13 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 ± 0.59 คิดเป็นร้อยละ 96.24 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (4.93 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน (4.55 คะแนน)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 ± 0.59 คิดเป็นร้อยละ 96.85 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก (4.91 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม (4.71 คะแนน)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 ± 0.61 คิดเป็นร้อยละ 97.88 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (4.94 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน (4.83 คะแนน)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 ± 0.60 คิดเป็นร้อยละ 97.56 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ (4.96 คะแนน) และมีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ (4.81 คะแนน)

4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน แสดงในตารางที่ 4.14 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	4.92	0.84	98.40	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.85	0.86	97.00	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.91	0.87	98.20	มากที่สุด
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน	4.82	0.83	96.40	มากที่สุด
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.82	0.83	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.80	97.28	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน	4.80	0.79	96.00	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการ สระว่ายน้ำวารีบำบัด	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และ แสดงความคิดเห็นที่สะดวก	4.90	0.78	98.00	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่าง เหมาะสม	4.86	0.80	97.20	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม	4.84	0.78	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.76	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร	4.85	0.87	97.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.87	0.87	97.46	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการ สระว่ายน้ำวารีบำบัด	4.87	0.81	97.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจ ให้บริการ	4.77	0.76	95.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	4.83	0.78	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.72	96.77	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อ การรับบริการ	4.81	0.72	96.20	มากที่สุด
4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือจุดให้ข้อมูลมี ความชัดเจนและเพียงพอ	4.81	0.76	96.20	มากที่สุด
4.3 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.92	0.71	98.40	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและใช้ งานได้อย่างเหมาะสม	4.90	0.73	98.00	มากที่สุด
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่ จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ	4.80	0.76	96.00	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการ ระวายน้ำวารีบำบัด	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.69	96.96	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่องานด้านการให้บริการระวายน้ำวารี บำบัด	<u>4.85</u>	<u>0.64</u>	<u>97.00</u>	<u>มากที่สุด</u>

ข้อมูลจากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการงานด้านการให้บริการระวายน้ำวารีบำบัด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ± 0.64 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 ± 0.80 คิดเป็นร้อยละ 97.28 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน (4.92 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการ อย่างชัดเจน และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม (4.82 คะแนน)

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 ± 0.76 คิดเป็นร้อยละ 96.77 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก (4.90 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน (4.80 คะแนน)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 ± 0.72 คิดเป็นร้อยละ 96.77 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการระวายน้ำวารีบำบัด (4.87 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (4.77 คะแนน)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 ± 0.69 คิดเป็นร้อยละ 96.96 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ (4.92 คะแนน) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ (4.80 คะแนน)

4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานบริการที่สำรวจทั้ง 7 งาน สามารถสรุปได้ 2 ลักษณะ คือ สรุปตามประเด็นของการให้บริการ (ตารางที่ 4.15) และสรุปตามงานบริการ (ตารางที่ 4.16) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็นของการให้บริการ

งานบริการที่สำรวจ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เฉลี่ยรวม
1. งานด้านรายได้และภาษี	4.85	4.86	4.87	4.84	4.86
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.84	4.83	4.88	4.77	4.83
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.83	4.83	4.79	4.80	4.81
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	4.83	4.80	4.87	4.88	4.85
5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬา	4.84	4.83	4.46	4.73	4.72
6. งานด้านการศึกษา	4.81	4.84	4.89	4.88	4.86
7. งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	4.86	4.85	4.84	4.85	4.85
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.84	4.84	4.80	4.82	4.82
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	96.80	96.80	96.00	96.40	96.40
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เมื่อจำแนกตามประเด็นของการให้บริการ ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ (4.84 คะแนน) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.80 คะแนน)

ตารางที่ 4.16 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	X	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. งานด้านรายได้และภาษี	4.86	0.50	97.14	มากที่สุด
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.83	0.49	96.63	มากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.81	0.48	96.24	มากที่สุด
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	4.85	0.47	96.93	มากที่สุด
5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬา	4.72	0.42	94.32	มากที่สุด
6. งานด้านการศึกษา	4.86	0.52	97.13	มากที่สุด
7. งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 7 งาน	4.82	0.50	96.48	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานบริการที่สำรวจทั้ง 7 งาน ดังนี้

1) ภาพรวมทั้ง 7 งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 ± 0.50 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.48 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

2) งานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 ± 0.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.14 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

3) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 ± 0.49 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.63 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 ± 0.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.24 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

5) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 ± 0.47 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.93 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

6) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 ± 0.42 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.32 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

7) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 ± 0.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.13 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

8) งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 ± 0.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างงานบริการ พบว่า งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านรายได้ และภาษี และงานด้านการศึกษา (4.86 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง และงานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด (4.85 คะแนน) ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน (4.81 คะแนน) และ งานด้านการให้บริการ สุนัขกึ่งพา (4.72 คะแนน) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในงานบริการที่สำรวจ 7 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้และภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด โดยศึกษาความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในงานบริการทั้ง 7 งาน งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 700 คน พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2569

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.67–1.00 และเมื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นจากข้อมูลที่เก็บได้จริง ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.86 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (0.70) ทุกฉบับ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 700 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 57.86 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 26.00 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี ร้อยละ 21.57 ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ร้อยละ 49.14 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 24.57 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 20.43 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 20.14 และส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด ร้อยละ 50.57 สะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีความผูกพันกับพื้นที่และมีประสบการณ์ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามอย่างต่อเนื่อง

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ

1. งานด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ± 0.50 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.14 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้

- 1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.08 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.48 อยู่ในระดับมากที่สุด
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ± 0.49 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้
 - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.84 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.50 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.68 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.48 อยู่ในระดับมากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ± 0.48 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.24 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้
 - 3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.56 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.96 อยู่ในระดับมากที่สุด
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ± 0.47 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้
 - 4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.68 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.05 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.48 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.50 อยู่ในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ± 0.42 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.32 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้
 - 5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.84 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.65 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.24 อยู่ในระดับมากที่สุด

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.56 อยู่ในระดับมากที่สุด

6. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ± 0.52 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้

6.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24 อยู่ในระดับมากที่สุด

6.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.85 อยู่ในระดับมากที่สุด

6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.88 อยู่ในระดับมากที่สุด

6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.56 อยู่ในระดับมากที่สุด

7. งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ± 0.64 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้

7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.28 อยู่ในระดับมากที่สุด

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.77 อยู่ในระดับมากที่สุด

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.96 อยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นของการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 700 คน จำแนกตามประเด็นของการให้บริการ พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.84 เท่ากัน) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.82) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อย่างไรก็ตาม ทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

5.1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานบริการที่สำรวจทั้ง 7 งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ± 0.50 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละงานบริการ ได้ผลดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ

ลำดับ	งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1	งานด้านรายได้และภาษี	4.86	97.14	มากที่สุด
2	งานด้านการศึกษา	4.86	97.13	มากที่สุด
3	งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	4.85	97.00	มากที่สุด
4	งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	4.85	96.93	มากที่สุด
5	งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.83	96.63	มากที่สุด
6	งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.81	96.24	มากที่สุด
7	งานด้านการให้บริการสนามกีฬา	4.72	94.32	มากที่สุด
ภาพรวมทั้ง 7 งาน		4.81	96.48	มากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.48) และทุกงานบริการรวมถึงทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน เมื่ออธิบายตามแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) และแนวคิดความพึงพอใจของ Kotler (1999) ซึ่งมองว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ผลการให้บริการจริง ผลดังกล่าวสะท้อนว่าการให้บริการที่ประชาชนได้รับโดยรวมเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ที่ประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้านเดียวกันและพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 96.89 และเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยของงานบริการทั้ง 7 งานอยู่ในช่วงที่แคบ (4.72–4.86) ความแตกต่างระหว่างงานบริการจึงมีขนาดเล็ก ประกอบกับการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาเท่านั้น จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างงานบริการมีนัยสำคัญทางสถิติ การตีความผลจึงควรให้น้ำหนักกับข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นอย่างเด่นชัด มากกว่าลำดับที่ของค่าเฉลี่ยรวม

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.84) ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (4.80) ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) และอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ที่พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ขณะเดียวกัน ด้านช่องทางการให้บริการซึ่งมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในการศึกษาของ

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) (ร้อยละ 90.92) กลับเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในการศึกษารั้งนี้ อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่าค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมิได้เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบในทุกงาน แต่เป็นผลจากงานด้านการให้บริการสนามกีฬาเป็นหลัก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยด้านนี้เพียง 4.46 ขณะที่งานบริการอื่นอยู่ระหว่าง 4.79–4.89 และในงานด้านรายได้และภาษี งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค และงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังคงเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้น ข้อค้นพบนี้ชี้ว่าความแตกต่างจากงานวิจัยในอดีตน่าจะเกิดจากบริบทเฉพาะของงานบริการบางประเภท มากกว่าจะสะท้อนปัญหาด้านบุคลากรในภาพรวมขององค์กร

งานด้านการให้บริการสนามกีฬาเป็นงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่ำที่สุด (4.72) และข้อคำถาม 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดของการสำรวจครั้งนี้ล้วนอยู่ในงานนี้ ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม (4.10) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (4.24) และความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ (4.43) ขณะที่ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานยังมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง (4.73) แสดงว่าประเด็นที่ควรพัฒนามิใช่ความรู้ในเนื้อหา แต่เป็นมาตรฐานและพฤติกรรม การให้บริการ ข้อค้นพบนี้มีความสำคัญเชิงการบริหาร เนื่องจากศรีเมือง เพิกเฉย (2547) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเป็นลำดับที่ 1 และ 2 ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการด้วยความสะอาดรวดเร็ว ซึ่งตรงกับสองประเด็นที่ได้คะแนนต่ำที่สุดในงานนี้ นอกจากนี้ ความเสมอภาคยังเป็นหลักการพื้นฐานของการจัดทำบริการสาธารณะที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ (อานวย บุญรัตน์โมตรี, 2559) และเป็นตัวแปรที่ใช้กำหนดคุณภาพ การบริการในด้านความทั่วถึงเท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น และไม่มีอภิสิทธิ์ (จรัส สุวรรณมาลา, 2539) ส่วนความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และการดูแลความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ เป็นคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีตามแนวคิดของสุนันทา ทวีผล (2550) คำอธิบายที่เป็นไปได้ประการหนึ่ง คือ สนามกีฬาเป็นทรัพยากรที่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่และช่วงเวลาซึ่งผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องใช้ร่วมกัน หากกตีกการจองและลำดับการใช้ไม่ชัดเจน ผู้ใช้บริการอาจรับรู้ว่าการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน และหากผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่ใช้สนามซ้ำเป็นประจำ ย่อมมีโอกาสเปรียบเทียบประสบการณ์ของตนกับผู้อื่นได้มาก ซึ่งตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ความพึงพอใจจะลดลงเมื่อการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะข้างต้นดังกล่าวยังต้องได้รับการยืนยันด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ อนึ่ง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของงานนี้ต่ำที่สุด (0.42) บ่งชี้ว่าความเห็นดังกล่าวค่อนข้างสอดคล้องกันในกลุ่มผู้รับบริการ มิใช่ผลจากผู้ตอบเพียงบางกลุ่ม

สำหรับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมต่ำเป็นลำดับที่ 2 (4.81) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ ความรวดเร็วและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (4.70) การจัดเส้นทางสัญจรชั่วคราวหรือเส้นทางเลี้ยว (4.74) และการจัดพื้นที่ดำเนินงานให้เป็นระเบียบ และ

ลดผลกระทบต่อประชาชน (4.74) ผลดังกล่าวอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Grönroos (1990) ที่ว่าความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับตลอดกระบวนการให้บริการ ในงานก่อสร้างถนน ประชาชนจึงอาจประเมินคุณภาพบริการจากผลกระทบต่อการสัญจรในชีวิตประจำวันระหว่างการดำเนินงาน ควบคู่กับคุณภาพของถนนที่แล้วเสร็จ ประกอบกับนาริรัตน์ ชูอัชฌา (2559) พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ความคาดหวังต่องานประเภทนี้จึงอาจสูงกว่างานบริการอื่น ในส่วนของงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นในงานเดียวกัน (4.77) โดยเฉพาะความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพพร้อมใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ (4.71) ซึ่งอาจเป็นเพราะน้ำอุปโภค-บริโภคเกี่ยวข้องโดยตรงกับสุขภาพ ผู้รับบริการจึงคาดหวังความสะอาดของอุปกรณ์ในระดับสูง ส่วนงานด้านการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด แม้มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง (4.85) แต่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด (0.64) และข้อคำถามรายข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.71–0.87 แสดงว่าประสบการณ์ของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันมาก สะท้อนว่าการให้บริการอาจยังไม่เป็นไปตามหลักความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ ซึ่งต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอน และคาดการณ์ได้ล่วงหน้า (จรัส สุวรรณมาลา, 2539) ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับการรับรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน (วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม, 2550) จึงควรตรวจสอบเพิ่มเติมว่าความแตกต่างดังกล่าวเกิดจากช่วงเวลา รอบการให้บริการ หรือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ต่างกัน

ประการสุดท้าย การนำผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ไปเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ควรทำด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากแบบสอบถามที่ใช้ในครั้งนี้ได้รับการปรับปรุงใหม่ทั้งฉบับ ทั้งจำนวนข้อคำถาม ถ้อยคำของข้อคำถาม และตัวเลือกในส่วนข้อมูลพื้นฐาน ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองปี ไม่ว่าจะสูงขึ้นหรือต่ำลง จึงอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือวัดร่วมด้วย มิได้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ ค่าเฉลี่ยที่อยู่ใกล้คะแนนเต็มในทุกงานบริการอาจบ่งชี้ถึงผลเพดาน (Ceiling Effect) ของมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งทำให้เครื่องมือจำแนกความแตกต่างของคุณภาพบริการได้อย่างจำกัด การสำรวจในรอบถัดไปจึงควรใช้ข้อคำถามหลักของแบบสอบถามฉบับปี พ.ศ. 2569 เป็นฐานเปรียบเทียบ (Baseline) เพื่อติดตามแนวโน้มระหว่างปี ควบคู่กับการเพิ่มข้อคำถามเสริมที่เฉพาะเจาะจงต่อพฤติกรรมบริการ และการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผลการสำรวจสะท้อนประเด็นที่ควรปรับปรุงได้ละเอียดยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยเรียงลำดับตามความเร่งด่วนที่สะท้อนจากข้อมูล ดังนี้

1. เร่งยกระดับมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬาเป็นลำดับแรก เนื่องจากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการให้บริการสนามกีฬามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้านของ

ทุกงานบริการ (4.46) โดยเฉพาะข้อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (4.10) และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (4.24) ควรกำหนดกติกาการจองและการใช้สนามเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ลำดับการจอง ระยะเวลาการใช้ อัตราค่าบริการ และเงื่อนไขการใช้ของผู้ใช้แต่ละกลุ่มแล้วประกาศ ให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างเปิดเผย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกรายด้วยมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งจัดอบรมด้านจิตบริการ (Service Mind) และทบทวนการจัดอัตราค่าลงเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น

2. ปรับปรุงความสะอาดและความเป็นระเบียบของสนามกีฬา ข้อเสนอที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ ของงานด้านการให้บริการสนามกีฬา มีค่าเฉลี่ย 4.43 ซึ่งต่ำที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานนี้ และต่ำเป็นลำดับที่ 3 ของข้อคำถามทั้งหมดในการสำรวจครั้งนี้ ควรกำหนดตารางการทำความสะอาดและตรวจสอบสภาพสนาม ห้องน้ำ และพื้นที่ส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ โดยมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเปิดช่องทางให้ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาได้ทันที

3. ดูแลความพร้อมและความสะอาดของยานพาหนะ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นในงานเดียวกัน (4.77) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะอาดปลอดภัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (4.71) และยานพาหนะ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและเหมาะสม (4.72) ควรจัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ตรวจสอบสภาพยานพาหนะและอุปกรณ์ก่อนออกปฏิบัติงานทุกครั้ง และกำหนดมาตรฐานการทำความสะอาดภาชนะหรืออุปกรณ์ที่สัมผัสกับน้ำอุปโภค-บริโภค

4. ลดผลกระทบต่อประชาชนระหว่างการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมต่ำเป็นลำดับที่ 2 (4.81) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ได้แก่ ความรวดเร็วและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (4.70) การจัดเส้นทางสัญจรชั่วคราวหรือเส้นทางเลี้ยว (4.74) และการจัดพื้นที่ดำเนินงานให้เป็นระเบียบและลดผลกระทบต่อประชาชน (4.74) ควรแจ้งกำหนดการดำเนินงานและเส้นทางเลี้ยวให้ประชาชนในพื้นที่ทราบล่วงหน้า ติดตั้งป้ายบอกทางชั่วคราวที่ชัดเจน จัดเก็บวัสดุและเครื่องจักร ให้เป็นระเบียบ และกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของประชาชนระหว่างการดำเนินงาน

5. ลดความไม่สม่ำเสมอของประสบการณ์ในงานบริการสรวายน้ำวาริบำบัด งานด้านการให้บริการสรวายน้ำวาริบำบัดมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด (0.64) แสดงว่าผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันมาก ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการและตารางการบำรุงรักษาที่ชัดเจน พร้อมทั้งจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจเป็นรายรอบหรือรายช่วงเวลาการให้บริการ เพื่อระบุว่าความแตกต่างเกิดขึ้นในช่วงเวลาใดหรือกับผู้ใช้กลุ่มใด

6. ถอดบทเรียนจากงานบริการที่มีผลการประเมินสูงเพื่อขยายผล งานด้านรายได้และภาษีและงานด้าน การศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.86) และมีค่าเฉลี่ยทุกด้านไม่ต่ำกว่า 4.81 โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (4.87 และ 4.89 ตามลำดับ) ทั้งนี้ ข้อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ของงานด้านการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.94 ควรถอดบทเรียนแนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในงานทั้งสอง เช่น การให้ คำแนะนำ การจัดลำดับการให้บริการ และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม แล้วนำไปปรับใช้กับงานบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการสนามกีฬา

7. พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนถึงร้อยละ 34.43 ประกอบกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำเป็นลำดับที่ 2 รองจากด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (4.82) และในงานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ข้อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ และทางลาดสำหรับผู้พิการ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ (4.80) จึงควรตรวจสอบ และปรับปรุงทางลาด ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ และที่จอดรถ ให้รองรับผู้ที่มีข้อจำกัดทางร่างกายได้อย่าง เหมาะสมในทุกจุดบริการ โดยเฉพาะสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพและการออกกำลังกาย

8. กำหนดรอบการติดตามผลภายในปีงบประมาณ ควรนำข้อเสนอแนะข้างต้นไปจัดทำเป็นแผนปรับปรุง การให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบและกรอบเวลาชัดเจน พร้อมทั้งติดตามผลระหว่างปี เช่น การสำรวจย่อยเฉพาะ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความสะอาดของสถานที่ในงานด้านการให้บริการสนามกีฬา เพื่อให้ทราบผล การปรับปรุงก่อนการสำรวจประจำปีในรอบถัดไป

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยใช้แบบสอบถามฉบับ เดียวกันกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบแนวโน้มระหว่างปีได้อย่างมีความหมาย

2. ควรเพิ่มการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ เช่น เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนก ตามอายุ ระดับการศึกษา หรืออาชีพ ด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อระบุกลุ่มประชาชนที่ยังเข้าถึงบริการได้ไม่เท่าเทียม

3. ควรเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มกับผู้รับบริการ รวมทั้ง วิเคราะห์ความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม โดยเฉพาะในงานด้านการให้บริการสนามกีฬา เพื่ออธิบายสาเหตุที่อยู่เบื้องหลังคะแนนความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ต่ำกว่างานอื่น ซึ่งข้อมูล เชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวไม่สามารถตอบได้

4. ควรศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิผลด้านอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากความพึงพอใจ เช่น ระยะเวลาที่ใช้จริง ในการรับบริการ อัตราการดำเนินการแล้วเสร็จในครั้งเดียว และระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

5. ควรประเมินผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของการสำรวจในปีที่ผ่านมา เพื่อให้การสำรวจ แต่ละรอบเชื่อมโยงกันและนำไปสู่การปรับปรุงบริการอย่างเป็นระบบ

6. ควรพิจารณาเพิ่มข้อคำถามเสริมที่มีความเฉพาะเจาะจงต่อพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ในการรับบริการ ควบคู่กับข้อคำถามหลักชุดเดิม เนื่องจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกงานบริการในการสำรวจครั้งนี้อยู่ใกล้ คะแนนเต็ม (4.72–4.86) ซึ่งอาจเกิดผลเพดาน (Ceiling Effect) ทำให้เครื่องมือจำแนกความแตกต่างของคุณภาพ บริการระหว่างงานได้ไม่ชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา. (2548). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบลบางปลาหม้อ อำเภอบางปลาหม้อ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- นารินทร์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอยะผา จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นรินทร์ ปรัชญกุล. (2547). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี .
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2555). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กทม.: ประสานการพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: แฮสส์ ออฟ เคอร์มิสท์.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: แสงอักษร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2557). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2557. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2555. นครสวรรค์ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี . การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). ความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ศรีเมือง เพิกเฉย. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). คู่มือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0). กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.ร.
- สำนักงานจังหวัดสมุทรสงคราม. (2568). แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรับปรุงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569). สำนักงานจังหวัดสมุทรสงคราม.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม. (2564). รายงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปี 2564. สมุทรสงคราม: สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

- อำนาจ บุนนิตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่น. วารสาร การเมืองการปกครอง, 6(1), 25-37.
- อุไร โต๊ะทอง. (2551). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมอง การประเมินแห่งคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและ พัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior*. Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall.
- Cullen, Rowena. (2001). Perspectives on user Satisfaction Surveys. *Library Trends*, 49(Spring), pp. 602-686.
- Kotler, P. (1999). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 9th ed. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Morse. N. C. (1953). *Satisfactions in the White-Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage: Combining Institutional and Resource - Based Views. *Strategic Management Journal*, 18(9), pp. 697 - 713.
- Schermerhorn, Jr., J. R. (1984). *Management for Productivity*. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Shelly, G. B. (1975). *Business systems analysis and design*. Fullerton: Anaheim. Strauss, George; & Sayles, Leonard R. (1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs: Prentices-Hall.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.

ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมเท่านั้น
- 2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
- 3) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อนานแต่ประการใด คณะผู้ประเมินจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 20-30 ปี ☐ 3) 31-40 ปี
☐ 4) 41-50 ปี ☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษา
☐ 4) ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 3) 10,001-20,000 บาท
☐ 4) 20,001-30,000 บาท ☐ 5) 30,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) รับจ้างทั่วไป ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 7)ว่างงาน ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชน 1-5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน					
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม					
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านรายได้และภาษี					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ					
4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือ จุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ					
4.3 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างเหมาะสม					
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมเท่านั้น
- 2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
- 3) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด คณะผู้ประเมินจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 20–30 ปี ☐ 3) 31–40 ปี
☐ 4) 41–50 ปี ☐ 5) 51–60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษา
☐ 4) ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 3) 10,001-20,000 บาท
☐ 4) 20,001-30,000 บาท ☐ 5) 30,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) รับจ้างทั่วไป ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 7) ว่างาน ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชน 1-5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การ
พิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน					
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม					
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ยานพาหนะ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและเหมาะสม					
4.2 จุดให้บริการหรือจุดแจกจ่ายน้ำอุปโภค-บริโภคมีความสะดวกและเข้าถึงได้					
4.3 มีป้ายหรือข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขอรับบริการอย่างชัดเจน					
4.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
4.5 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสะอาด ปลอดภัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมเท่านั้น
- 2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
- 3) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด คณะผู้ประเมินจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 20-30 ปี ☐ 3) 31-40 ปี
☐ 4) 41-50 ปี ☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษา
☐ 4) ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 3) 10,001-20,000 บาท
☐ 4) 20,001-30,000 บาท ☐ 5) 30,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) รับจ้างทั่วไป ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 7) ว่างาน ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชน 1-5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง
ปรับปรุงซ่อมแซมถนน**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การ
พิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจ ง่าย และไม่ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่าง เหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้อง ใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน					
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอน การให้บริการในระดับใด					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับ เรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่อง ทางการให้บริการอย่างเหมาะสม					
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและ เหมาะสม					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานมีความพร้อมและเหมาะสม					
4.2 มีป้ายแจ้งเตือนหรือป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณพื้นที่ดำเนินงานอย่างชัดเจน					
4.3 มีการจัดเส้นทางสัญจรชั่วคราวหรือเส้นทางเลี้ยวอย่างเหมาะสม					
4.4 มีอุปกรณ์ป้องกันและมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ดำเนินงานอย่างเพียงพอ					
4.5 มีการจัดพื้นที่ ก่อสร้าง ปรับปรุง หรือซ่อมแซมถนนให้เป็นระเบียบและลดผลกระทบต่อประชาชน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมเท่านั้น
- 2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
- 3) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด คณะผู้ประเมินจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 20-30 ปี ☐ 3) 31-40 ปี
☐ 4) 41-50 ปี ☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษา
☐ 4) ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 3) 10,001-20,000 บาท
☐ 4) 20,001-30,000 บาท ☐ 5) 30,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) รับจ้างทั่วไป ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 7) ว่างาน ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชน 1-5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลोकคูลอง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน					
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม					
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีคุณภาพและมาตรฐาน					
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่เพียงพอ					
4.3 มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ					
4.4 มีป้ายแจ้งเตือนหรือป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณพื้นที่ดำเนินงานอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการให้บริการสนามกีฬา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมเท่านั้น
- 2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
- 3) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด คณะผู้ประเมินจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 20-30 ปี ☐ 3) 31-40 ปี
☐ 4) 41-50 ปี ☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษา
☐ 4) ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 3) 10,001-20,000 บาท
☐ 4) 20,001-30,000 บาท ☐ 5) 30,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) รับจ้างทั่วไป ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 7)ว่างงาน ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชน 1-5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน					
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม					
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการสนามกีฬา					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ					
4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือ จุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ					
4.3 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างเหมาะสม					
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมเท่านั้น
- 2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
- 3) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด คณะผู้ประเมินจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 20-30 ปี ☐ 3) 31-40 ปี
☐ 4) 41-50 ปี ☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษา
☐ 4) ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 3) 10,001-20,000 บาท
☐ 4) 20,001-30,000 บาท ☐ 5) 30,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) รับจ้างทั่วไป ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 7)ว่างงาน ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชน 1-5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน					
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม					
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ					
4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือ จุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ					
4.3 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างเหมาะสม					
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งใช้ประกอบการกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการสำรวจในภาพรวมเท่านั้น
- 2) แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ
- 3) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและประสบการณ์จริงของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด คณะผู้ประเมินจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 20-30 ปี ☐ 3) 31-40 ปี
☐ 4) 41-50 ปี ☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมศึกษา
☐ 4) ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 5)ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 3) 10,001-20,000 บาท
☐ 4) 20,001-30,000 บาท ☐ 5) 30,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) รับจ้างทั่วไป ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ 4) เกษตรกรรม/กสิกรรม ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 7)ว่างงาน ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่กำเนิด ☐ 2) อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี
☐ 3) อยู่ในชุมชน 1-5 ปี ☐ 4) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสรวายน้ำวารีบำบัด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเหมาะสม					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.4 มีการแจ้งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการรับบริการอย่างชัดเจน					
1.5 โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับใด					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน					
2.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นที่สะดวก					
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการอย่างเหมาะสม					
2.4 มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร					
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					

กิจกรรมการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการรับบริการ					
4.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำขั้นตอน หรือ จุดให้ข้อมูลมีความชัดเจนและเพียงพอ					
4.3 มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างเหมาะสม					
4.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ฯลฯ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

