



คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
PUBLIC SERVICE QUALITY OF SAMUT PRAKAN PROVINCIAL
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

ธนะวัฒน์ วิริต¹, สถิตย์ นิยมญาติ², กมลพร กัลยาณมิตร³ และทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัย⁴

Tanapat Virit¹, Satit Niyomyaht², Kamolporn Kalyanamitra³,
and Tassanee Lakkanapichonchat⁴

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, ประเทศไทย¹⁻⁴

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand.

Email: Pao7000@gmail.com

Received 14 October 2025; Revised 4 December 2025; Accepted 8 December 2025

คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

ธนะพัฒน์ วิริต
สถิตย์ นิยมญาติ
กมลพร กัลยาณมิตร
ทัศนีย์ ลักษณะวิชิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ 2) วิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และ 3) เสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะ การวิจัยเป็นแบบเชิงคุณภาพ โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 22 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง 5 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 5 คน นักวิชาการสาขารัฐศาสตร์ 2 คน ผู้นำชุมชน 5 คน และประชาชนในพื้นที่ 5 คน เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสรุปเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานมุ่งปรับปรุงถนนและระบบระบายน้ำ ด้านคุณภาพชีวิตขยายบริการด้านสาธารณสุขและการศึกษา แม้ยังพบความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ ด้านการจัดระเบียบชุมชนเน้นสร้างความปลอดภัยผ่านการติดตั้งกล้องวงจรปิดและอบรมประชาชน ด้านการลงทุนและการท่องเที่ยวมีนโยบายดึงดูดนักลงทุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อมมุ่งเน้นการจัดการขยะอย่างยั่งยืน และด้านศิลปวัฒนธรรมส่งเสริมการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นผ่านโครงการชุมชน 2) ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอ บุคลากรขาดแคลน และการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการเข้าถึงบริการของประชาชน 3) แนวทางการพัฒนา คือ การวางแผนระยะยาวและจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น การพัฒนาระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความปลอดภัย การสร้างแรงจูงใจด้านการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การสร้างจิตสำนึกอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ การใช้เทคโนโลยีเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่น

คำสำคัญ: คุณภาพ; การบริการสาธารณะ; องค์การบริหารส่วนจังหวัด

PUBLIC SERVICE QUALITY OF SAMUT PRAKAN PROVINCIAL
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

Tanapat Virit,
Satit Niyomyaht
Kamolporn Kalyanamitra
Tassanee Lakkanapichonchat

Abstract

The research aimed to: (1) examine the quality of public services provided by the Samut Prakan Provincial Administrative Organization (PAO); (2) analyze the challenges and obstacles in service provision; and (3) propose strategies for improving service quality. This qualitative research employed purposive sampling with 22 key informants, including five senior executives, five operational staff members, two political science scholars, five community leaders, and five local residents. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using descriptive summarization.

The findings revealed that: (1) The PAO has consistently improved public services. In infrastructure, road and drainage systems have been upgraded to meet community needs. In quality of life, healthcare and educational services have expanded, although disparities in access remain. Community organization emphasized safety through the installation of CCTV systems and safety training programs. Investment and tourism development policies focused on attracting investors and improving infrastructure to promote local economic growth. Environmental services prioritized sustainable waste management, while cultural initiatives promoted the preservation of local heritage and indigenous knowledge through community-based projects. (2) Major obstacles included insufficient budgets, shortages of personnel, and ineffective public communication, which undermined service credibility and limited public access to information, thereby reducing citizens' confidence in the PAO's capacity to address community needs. (3) Recommended strategies for service improvement include long-term planning and efficient budget allocation, developing collaborative networks with other agencies, creating online reporting systems to enhance community security, introducing tax incentives to attract investment, promoting cultural tourism, fostering environmental awareness, and utilizing digital technology to disseminate and revitalize local cultural heritage.

Keywords: Quality; Public Service; Provincial Administrative Organization

บทนำ

คุณภาพการให้บริการสาธารณะมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ในด้านของคุณภาพการบริการ ด้วยความสามารถที่ดีกว่าของสินค้าหรือบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ (Lee, Lee & Yoon, 2019) การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของตน

สมุทรปราการเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลาง มีเนื้อที่ประมาณ 1,004 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 627,557 ไร่ มีประชากร 1,375,065 คน ข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2567 (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567) แบ่งการปกครองออกเป็น 6 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองสมุทรปราการ อำเภอบางพลี อำเภอบางเสาธง อำเภอพระประแดง อำเภอพระสมุทรเจดีย์ และอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นพื้นที่ที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีจำนวนประชากรมากและมีการพัฒนาที่ต่อเนื่องทั้งในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และการท่องเที่ยว การขยายตัวนี้ได้มีผลในการนำเสนอปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการการจัดการให้เหมาะสม เพื่อให้การบริการสาธารณะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพที่ยั่งยืน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร)

ภายใต้มุมมองเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็น หลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำ ที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2562) แต่จากผลการดำเนินการที่ผ่านมา ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่เข้ากับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้ บริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการที่ไม่ครบถ้วนในทุกด้านและไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่ม และละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรม และไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก, 2561) ทั้งปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการที่ซับซ้อน หรือไม่สอดคล้องในการ

ดำเนินงาน ทำให้มีปัญหาในการจัดการและการให้บริการ ขาดแคลนทรัพยากรทางบุคลากร โดยเฉพาะการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการหรือการดูแลประชาชน (ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง, 2562) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์พัฑ วัฒนพงศ์ศิริ และสุริย์พร สลับสี (2561) เรื่อง การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าส่วนใหญ่มีจุดอ่อนที่คล้ายคลึงกันในส่วนของการสร้างขององค์การที่ขาดการประสานงานระหว่างงานที่ดีก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน อีกทั้งบุคลากรบางคนยังขาดทักษะ (รุ่งนภา เมธมูทา, 2560)

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการสาธารณะว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา “คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ” เนื่องจากผลการศึกษาคือจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการยังช่วยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการสามารถกำหนดนโยบายในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

จิรัฐภักดิ์ ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2567) กล่าวถึง การบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีดังนี้ 1) ด้านการคมนาคมและการขนส่ง 2) ด้านการสาธารณูปโภค 3) ด้านการสาธารณูปการ 4) ด้านการผังเมืองและการควบคุม อาคาร เสวลักษณ์ ตีมัน (2560) กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน

พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการ สาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การ ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry ให้คำนิยามของ คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ บุคคลผู้ปฏิบัติรับใช้หยิบนำเสนอความซาบซึ้งใจของบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จาก การนำส่งบริการที่ดีให้ลูกค้าผู้รับบริการได้รับความซาบซึ้งใจพอใจ อันก่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือ กลับมาใช้บริการกันอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนเกิดฐาน ลูกค้าให้มีความ สัมพันธ์ที่ยั่งยืนยาว และก่อให้เกิดความภักดีกับสินค้าบริการตลอดไป โดยทั่วไป คุณภาพการ บริการสามารถนิยามได้ว่าเป็นผลที่รับรู้ได้จาก “การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคกับประสิทธิภาพ การบริการจริง” (Parasuraman et al., 1985; Lin et al., 2016) Zeithaml, Parasuraman and Berry (2013) กล่าวถึงคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรคำนึงถึง 1) การตั้งความคาดหวัง ของผู้บริโภค 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และ 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการ ให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ให้แนวคิด เรื่อง คุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการคือคุณภาพที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ โดยประกอบด้วย 5 มิติอันได้แก่ 1) สิ่งที่ต้องได้ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) ความ มั่นใจ และ 5) การเอาใจใส่

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

บทความเรื่อง Public Management for all Seasons? ที่ Christopher Hood เขียนไว้ในปี 1991 สามารถอธิบายให้เห็นถึงหลักการของ NPM ได้เป็นอย่างดี โดยหลักการนั้นประกอบด้วย (ภัสรินทร์ พ่วง เกื่อน, 2561) 1) การจัดการแบบมืออาชีพ (“Hands-on professional management” in the public sector) โดยอาศัยการควบคุมของผู้บริหารที่มีอิสระในการจัดการ (Free to manage) มีความคล่องตัว ชัดเจน สุขุมรอบคอบ และมีความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability) 2) การมีมาตรฐานและระบบการวัดผลงานที่ ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) เป้าหมาย จุลมุน่งหมาย และตัวชี้วัด

ความสำเร็จต้องกำหนดให้ชัดเจน สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ เพื่อให้เกิดการรับผิดชอบต่อผลงานและประสิทธิภาพ 3) การมุ่งเน้นที่การควบคุมผลผลิต (Greater emphasis on output controls) มากกว่าวิธีการ โดยการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลตอบแทนต้องเชื่อมโยงไปกับผลงานที่ออกมา ยกเลิกระบบราชการแบบรวมศูนย์ 4) การปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้แยกเป็นหน่วยย่อย (Shift to disaggregation of units in the public sector) ไม่ควรสร้างหน่วยงานขนาดใหญ่ และไม่ควรใช้ U-form management system ควรดำเนินการให้มีการกระจายอำนาจด้านงบประมาณ ติดต่อกับหน่วยงานอื่นตามหลักคู่สัญญา (Arms-length) และทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการจัดการ ควรแยกส่วนระหว่างฝ่ายจัดหาบริการและสินค้าสาธารณะ (Provision) ออกจากฝ่ายผลิต (Production) นอกจากนี้ควรใช้ประโยชน์จากการทำสัญญา (Contract) หรือแฟรนไชส์ (Franchise) 5) การเพิ่มการแข่งขันในภาครัฐ (Shift to greater competition in public sector) โดยอาจใช้วิธีการทำสัญญา (Contract) หรือการประมูลงาน (Tendering) ซึ่งการแข่งขันจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น 6) การหันมาใช้วิธีการปฏิบัติงานแบบเอกชนในการจัดการ (Stress on private-sector styles of management practice) ควรปรับให้มีความยืดหยุ่น ใช้เทคนิคการประชาสัมพันธ์ และเครื่องมือทางการจัดการในลักษณะป้องกันแบบเอกชน และ 7) การสร้างความมีวินัยและความประหยัด การใช้ทรัพยากร (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) โดยต้องมีการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากร พยายามลดต้นทุนและทำงานให้ได้ผลมากขึ้นที่ใช้ทรัพยากรให้น้อยลง (Do more with less)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานบริการสาธารณะในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) บุคลากรในการบริหารงานบริการสาธารณะ ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน 2) นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 คน (3) ผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน และ 4) ประชาชนในพื้นที่ จำนวน 5 คน รวมจำนวน 22 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

2. พื้นที่ในการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ หน่วยงานที่ศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) โดยการศึกษาและสังเคราะห์ข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน

จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์ที่สามารถสะท้อนประสบการณ์และมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่ในรูปแบบของเอกสารทางวิชาการหลากหลายแหล่ง เช่น วารสารทางวิชาการ หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น ที่เกี่ยวข้อง

2) การวิจัยสนาม (Field Research) เป็นกระบวนการที่ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) แบบตัวต่อตัวกับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ โดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัย จากนั้นผู้วิจัยจะติดต่อประสานงานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์นัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์โดยตรงกับผู้ให้ข้อมูล โดยมีการขออนุญาตให้บันทึกเสียงการสัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและครบถ้วน

3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) เป็นกระบวนการที่ผู้วิจัยจะทำการสังเกตและบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในสภาพแวดล้อมที่ต้องการศึกษา โดยที่ผู้วิจัยจะไม่มีส่วนแทรกแซงหรือมีส่วนร่วมใด ๆ กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้องตามความเป็นจริงของสภาพที่ต้องการศึกษา การสังเกตของผู้วิจัยจะถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การลดทอนข้อมูล ซึ่งเป็นการคัดเลือกข้อมูลที่สำคัญและเกี่ยวข้อง การจัดระเบียบข้อมูล โดยจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่เพื่อความเข้าใจง่าย และการหาข้อสรุปและตีความ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลและตีความตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยกระบวนการทั้งหมดมุ่งเน้นความชัดเจนและคุณภาพสูงสุดของข้อสรุป

ผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการได้ให้ความสำคัญในการวางผังเมืองและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน และระบบระบายน้ำ เพื่อส่งเสริมความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาโครงข่ายระบบขนส่ง

มวลชนที่เชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจและการค้าระหว่างจังหวัด การจัดการน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน โดยมีแผนการปรับปรุงระบบระบายน้ำและการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติให้แก่ประชาชน เพื่อให้ชุมชนสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงภูมิทัศน์เพื่อสร้างบรรยากาศที่น่าอยู่ รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะในจังหวัดสมุทรปราการ

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผลการวิจัยพบว่า มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลายมิติที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านสวัสดิการและสาธารณสุข ซึ่งมีการขยายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น และมีการสนับสนุนโครงการด้านการศึกษา เช่น การจัดทุนการศึกษาและสื่อการเรียนการสอน รวมถึงการจัดกิจกรรมเสริมทักษะการเรียนรู้นอกห้องเรียน นอกจากนี้ ยังมีมาตรการด้านความปลอดภัย การป้องกันยาเสพติด และการดูแลกลุ่มผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับความใส่ใจเป็นพิเศษ อย่างไรก็ตาม พบปัญหาในบางพื้นที่ที่ยังมีการเข้าถึงบริการสาธารณสุขไม่เท่าเทียมกัน รวมถึงข้อจำกัดในการจัดหาอุปกรณ์การเรียนที่ยังขาดแคลน

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีการดำเนินมาตรการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความปลอดภัยในพื้นที่ โดยได้เน้นการจัดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในชุมชน ทั้งการติดตั้งกล้องวงจรปิด การเพิ่มแสงสว่างในพื้นที่เสี่ยง และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเฝ้าระวังและรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังมีการดำเนินโครงการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของชุมชน เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การอบรมชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการจัดตั้งทีมอาสาสมัครรักษาความปลอดภัย ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีจากทั้งผู้บริหารและประชาชน ในด้านการจัดการพื้นที่สาธารณะ มีการตรวจสอบและจัดระเบียบการใช้พื้นที่เพื่อป้องกันการบุกรุกและใช้ประโยชน์ในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การปรับปรุงแสงสว่างในสวนสาธารณะและทางเดินเท้า การติดตั้งป้ายเตือนภัย การวางแผนทาง การป้องกันอุบัติเหตุ และการจัดทำจุดตรวจความปลอดภัยในช่วงเทศกาลสำคัญ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลความสงบเรียบร้อยถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน และช่วยให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการเฝ้าระวังและป้องกันอาชญากรรม

4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีการวางแผนและดำเนินนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว การให้ความสำคัญกับการดึงดูดนักลงทุน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจในพื้นที่และสร้างรายได้ให้กับประชาชน อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการและการดำเนินนโยบายยังต้องพัฒนาการเชื่อมโยงและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระยะยาว นอกจากนี้การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและการรักษาวัฒนธรรม

ท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สมุทรปราการเป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้

5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีนโยบายที่เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยใช้แนวทางธรรมชาติผสมผสานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การฟื้นฟูป่าชายเลนและการใช้ระบบเขื่อนธรรมชาติที่ช่วยลดปัญหาน้ำท่วมและการกัดเซาะชายฝั่ง นอกจากนี้ การจัดการขยะและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมยังเป็นประเด็นที่ได้รับความสำคัญ โดยมีการรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการคัดแยกขยะและการรีไซเคิล รวมถึงการพัฒนากระบวนการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน นอกจากนี้ อบจ. ยังสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศและสร้างเครือข่ายในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในจังหวัดอย่างยั่งยืน

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีความตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดเทศกาลวัฒนธรรมประจำปี การฟื้นฟูสถานที่ทางประวัติศาสตร์ และการสนับสนุนศิลปินและช่างฝีมือท้องถิ่น ขณะเดียวกันยังมีการบูรณาการวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้าสู่การศึกษา เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่าทางวัฒนธรรมให้แก่เยาวชน นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยังได้ส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน โดยเชื่อมโยงการอนุรักษ์วัฒนธรรมกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ส่งผลให้ชุมชนได้รับประโยชน์ในด้านรายได้และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาหลักที่พบคือ ความไม่เพียงพอของงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนและระบบสาธารณูปโภคที่ต้องรองรับการเพิ่มขึ้นของประชากรอย่างรวดเร็ว ประชาชนได้รับผลกระทบจากคุณภาพของถนนที่มีหลุมบ่อและน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน ส่งผลต่อการเดินทางและการใช้ชีวิตประจำวัน อีกทั้งการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคก็มีความล่าช้า ทำให้โครงการต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า งานด้านส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น การจัดกิจกรรมสันทนาการและโครงการดูแลสุขภาพ ยังมีปัญหาเรื่องการขาดบุคลากรและงบประมาณในการดำเนินโครงการ ทำให้ไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด นอกจากนี้ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านสาธารณสุขในท้องถิ่นก็ยังต้องการการส่งเสริมมากขึ้นเพื่อให้สามารถดูแลสุขภาพของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า ปัญหาหลักคือการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ตรวจตราความเรียบร้อยในชุมชน ทำให้เกิดปัญหาความไม่เป็นระเบียบ เช่น การบุกรุกพื้นที่สาธารณะและการตั้งร้านค้าในพื้นที่ที่ไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้ การประสานงานระหว่างชุมชนกับเจ้าหน้าที่ก็ยังมีข้อจำกัด ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาช้า และการจัดการความปลอดภัยในชุมชนยังไม่เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว พบว่า การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยวยังขาดความเป็นระบบ โครงสร้างพื้นฐานยังไม่พร้อมที่จะรองรับการขยายตัวของธุรกิจ อีกทั้งการประชาสัมพันธ์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวยังไม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่ ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานก็ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้โครงการต่าง ๆ ไม่เติบโตตามที่ควร

5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีการดำเนินกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การรณรงค์ลดการใช้พลาสติกและการจัดการขยะ แต่ยังคงพบปัญหาในเรื่องการสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชน นอกจากนี้ การจัดการขยะยังคงเป็นปัญหาหลักที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบางพื้นที่ที่ระบบการเก็บขยะไม่เพียงพอ

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นยังไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ ทั้งในด้านการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นยังคงขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่ได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นสิ่งสำคัญในการรองรับการเติบโตของชุมชน โดยควรเน้นการปรับปรุงถนน ระบบน้ำประปา และไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในเขตชุมชนที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ความสำคัญของการวางแผนระยะยาวและการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การพัฒนานั้นเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริง

3.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนต้องมุ่งเน้นการเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ การศึกษา และสวัสดิการสังคมที่เป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน การพัฒนาเครือข่ายการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ จะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายที่ยากจะเข้าถึงได้รับบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านสุขภาพจิตและการส่งเสริมกิจกรรมทางกาย

3.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อยควรเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุการณ์ความไม่สงบ การสร้างระบบแจ้งเหตุออนไลน์และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จะช่วยเพิ่มความมั่นคงในชุมชน โดยสามารถเสริมสร้างความรู้และจิตสำนึกในการรักษาความสงบเรียบร้อยให้กับชุมชน

3.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุนต้องสร้างแรงจูงใจให้นักลงทุน โดยการสนับสนุนด้านภาษีและการสร้างเครือข่ายร่วมกับนักธุรกิจท้องถิ่น นอกจากนี้ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับพื้นที่ การวางแผนการลงทุนที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจะมีส่วนช่วยในการขยายโอกาสทางเศรษฐกิจ

3.5 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควรมุ่งเน้นการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพและการรณรงค์ลดการใช้พลาสติก นอกจากนี้ การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืนจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านนี้

3.6 ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความภาคภูมิใจให้กับชุมชน ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสืบทอดวัฒนธรรมและให้ความรู้เกี่ยวกับจารีตประเพณีแก่คนรุ่นใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีและสื่อออนไลน์เพื่อเผยแพร่และกระตุ้นความสนใจในศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เช่น ถนน สะพาน ระบบระบายน้ำ และโครงข่ายขนส่งมวลชน เพื่อเพิ่มความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง รวมถึงการจัดการน้ำท่วมและเผยแพร่ข้อมูลภัยพิบัติให้ประชาชนรับมือได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังปรับปรุงภูมิทัศน์และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ ออบสิน และกานท์ สลัดทุกข์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักสังกัดพฤติกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจิว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ทาง) ควรดำเนินการจัดหา รักษา และซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ถนน ทางเดิน ทางเท้า น้ำประปา การควบคุมอาคารเพื่อคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ (สมานัตตตดา) มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วิธาน จันทรนาลาว (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การให้บริการสาธารณะของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดี เป็นส่วนใหญ่ และมีความเห็นไปในทางที่สอดคล้องกันว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ มีการวางแผนการดำเนินงานเป็นอย่างดีในทุก ๆ ด้าน และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรัฏฐภัทร ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าการดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในด้านสวัสดิการและสาธารณสุข เช่น ขยายบริการสาธารณสุข และสนับสนุนโครงการการศึกษา เช่น ทุนการศึกษาและกิจกรรมเสริมทักษะ นอกจากนี้ยังมีมาตรการด้านความปลอดภัยและการดูแลกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ อย่างไรก็ตาม พบปัญหาการเข้าถึงบริการสาธารณสุขไม่เท่าเทียมและข้อจำกัดในการจัดหาอุปกรณ์การเรียน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ อบสิน และธนุท สลัดทุกซ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจี่ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (อัตถจริยา) ควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้ไร้ที่พึ่ง มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยรัตน์ นทีประสิทธิ์พร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จสามารถแบ่งงานตามภารกิจ ด้านที่หน่วยงานต้องเป็นผู้ก่อตั้งและสนับสนุนให้เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มแรก ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ สตรี และครอบครัว และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปาริชาติ ละดาไส, กนกกาญจน์ คำบุญชู, ศรสวรรค์ ราบบำเพ็ญ, ศิรประภา รอดแก้ว และโชติ บดีรัฐ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน พบว่า ท้องถิ่นต้องมีความสามารถในการสร้างสรรค์ประเภทบริการสาธารณะใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของแต่ละท้องถิ่นได้มาจากการตัดสินใจของท้องถิ่นเองมาจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นผู้เสนอและดำเนินการเพิ่มเติม จากการริเริ่มของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเสนอ หรือบางบริการสาธารณะอาศัยเพียงการปรับเปลี่ยน “วิธีการ” บริหารจัดการบริการสาธารณะที่มีอยู่เดิมให้ได้ประโยชน์สูงสุดและตอบสนองของประชาชนและท้องถิ่น

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในด้านสวัสดิการและสาธารณสุข เช่น ขยายบริการสาธารณสุข และสนับสนุนโครงการการศึกษา เช่น ทุนการศึกษาและกิจกรรมเสริมทักษะ นอกจากนี้ยังมีมาตรการด้านความปลอดภัยและการดูแลกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ อย่างไรก็ตาม พบปัญหาการเข้าถึงบริการสาธารณสุขไม่เท่าเทียมและข้อจำกัดในการจัดหาอุปกรณ์การเรียน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ อบสิน และธนุท สลัดทุกซ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจี้ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย (อัตถจริยา) ควรมีการเตรียมความพร้อมรับสาธารณภัย มีการป้องกันในการแก้ไขปัญหายาเสพติดเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์การปกครองท้องถิ่นไทยกับการบริหารจัดการบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา องค์การปกครองท้องถิ่นไทยกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะ พบว่า การบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความตระหนักในหน้าที่ โดยเฉพาะการบริหารงานที่มีลักษณะเป็นการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงบริการ คำนึงถึงช่องทางการเข้ารับบริการ ความปลอดภัยในการใช้บริการ และที่สำคัญต้องพร้อมรับมือกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์

4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการมีการวางแผนและดำเนินนโยบายส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยเน้นการดึงดูดนักลงทุน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับประชาชน การเชื่อมโยงและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ยังเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความยั่งยืน และการรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่นช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับการท่องเที่ยวในจังหวัด ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ อบสิน และกานท์ สลัดทุกซ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจี้ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ทาน) ควรดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจด้านการตลาด การท่องเที่ยว และการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในท้องถิ่น และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยรัตน์ นทีประสิทธิพร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จสามารถแบ่งงานตามภารกิจด้านที่หน่วยงานเข้าไปสนับสนุนในสิ่งที่มีอยู่แล้ว ซึ่งพื้นที่นั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรที่พร้อมอยู่แล้ว ได้แก่ ด้านธุรกิจ และท่องเที่ยว และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา

5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยผสมผสานธรรมชาติและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การฟื้นฟูป่าชายเลนและใช้เชือกธรรมชาติเพื่อลดน้ำท่วมและกัดเซาะชายฝั่ง การจัดการขยะ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้รับความสำคัญผ่านการรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะและรีไซเคิล รวมถึงพัฒนาระบบจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนเพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ อบสิน และกานท์ สลัดทุกซ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจี้ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย

พบว่า ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม (ทาน) ควรดำเนินการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความยั่งยืนและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในท้องถิ่น (สมานัตตตดา) มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ พบว่า ผู้บริหารองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นต้องมีความตระหนักในความมีมาตรฐาน โดยเฉพาะการบริหารงานที่มีลักษณะเป็นการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยคำนึงถึงการให้บริการที่ดี และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ พิระยุทธ ศิลพรหม, บุญเหลือ บุปผามาลา, สุรัชย์ ชูคง และวนิดา ณ ลำพูน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการของเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ทิศทางและแนวโน้มในการบริหารจัดการของเทศบาลนครอุดรธานีในอนาคตควรมีลักษณะ

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น การจัดเทศกาลวัฒนธรรมและการฟื้นฟูสถานที่ทางประวัติศาสตร์ พร้อมทั้งสนับสนุนศิลปินท้องถิ่นและบูรณาการวัฒนธรรมเข้าสู่การศึกษาเพื่อสร้างความรู้แก่เยาวชน นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีประโยชน์ต่อชุมชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชฎามาศ อุไรวรรณ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ เขตเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะพบว่าควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการประชาชน รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน พัฒนา ติดตามและประเมินผล พร้อมเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบอย่างโปร่งใสและเปิดเผย และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ อบสิน และธนุท สลัดทุกซ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท้าว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ทาน) ควรส่งเสริม สร้างสรรค์ และอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาในท้องถิ่น (ปิยาวาจา) การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า งบประมาณไม่เพียงพอในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและรองรับการเพิ่มขึ้นของประชากร ขาดบุคลากรและงบประมาณในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ขาดเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดระเบียบชุมชน การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยวยังไม่มีระบบที่ชัดเจนและขาดการประชาสัมพันธ์ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วิธาน จันทน์นาลาว (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบเป็นเรื่องของจำนวนบุคลากรในการให้บริการที่มีจำนวนน้อย และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และมีความสอดคล้อง

กับการศึกษาของ พิระยุทธ ศิลพรหม, บุญเหลือ บุปผามาลา, สุรัชย์ ชูคง และวนิดา ณ ลำพูน (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการของเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ทิศทางและแนวโน้มในการบริหารจัดการของเทศบาลนครอุดรธานีในอนาคตต้องกรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ทั้งจากรายได้ที่จัดเก็บในท้องถิ่น เงินอุดหนุนและงบประมาณที่จะถ่ายโอนตามภารกิจที่เกิดขึ้น

3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วย การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ระบบน้ำประปา และไฟฟ้า ผ่านการวางแผนระยะยาวและจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตเน้นการเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ การศึกษา และสวัสดิการสังคม โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การจัดระเบียบชุมชนควรมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การส่งเสริมการลงทุนควรมีแรงจูงใจด้านภาษีและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติควรเน้นการจัดการขยะและลดการใช้พลาสติก และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นควรมีการจัดกิจกรรมและใช้เทคโนโลยีเผยแพร่ความรู้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปาริชาติ ละดาไส, กนกกาญจน์ คำบุญชู, ศรสวรรค์ รามบำเพ็ญ, ศิริประภา รอดแก้ว และโชติ บดีรัฐ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน พบว่า กระบวนการและวิธีการส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะที่เกิดจากความร่วมมือของภาครัฐ เอกชน และประชาชน มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ พบว่า การจัดบริการสาธารณะที่ดีต้องมีการจัดบริการสาธารณะที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม มีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชาน จันทน์นาลาว (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า แนวทางการพัฒนาได้แก่ การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และสานต่อการดำเนินงานเดิมที่ดีอยู่แล้วให้เกิดความต่อเนื่อง และเพิ่มการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนให้มากขึ้น

สรุปองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การศึกษานี้สร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยเน้นการพัฒนาบบบริการที่ตอบสนองปัจจุบันและรองรับอนาคต การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้โครงการเหมาะสมและยั่งยืน นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบูรณาการคุณภาพชีวิตผ่านการส่งเสริมการศึกษา การพัฒนาทักษะ และการเข้าถึงบริการสุขภาพ โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและคนพิการ การพัฒนาศักยภาพเยาวชนและการสนับสนุนการศึกษาเป็นกุญแจ

สำคัญต่อการพัฒนาสังคมระยะยาว การเสริมสร้างความเข้มแข็งในชุมชนผ่านการมีส่วนร่วมด้านความปลอดภัยและการจัดการพื้นที่สาธารณะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ขณะเดียวกัน การส่งเสริมการลงทุนด้วยนโยบายชัดเจนและเครือข่ายที่ยั่งยืนสามารถเสริมศักยภาพเศรษฐกิจชุมชน งานวิจัยยังเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจชุมชน เพื่อสร้างงานและส่งเสริมความยั่งยืน การใช้เทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ รวมถึงการพัฒนาการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์ความรู้เหล่านี้ช่วยกำหนดแนวทางพัฒนาบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรเพิ่มงบประมาณเพื่อรองรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างระบบการรับฟังเสียงจากประชาชนให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรพัฒนาระบบสวัสดิการและบริการสาธารณะให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะบริการสุขภาพและการศึกษา นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการแก่ประชาชน และพัฒนาทักษะอาชีพเพื่อเพิ่มโอกาสในการทำงาน โดยเน้นการสร้างเครือข่ายการสนับสนุนจากชุมชนเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนในจังหวัดสมุทรปราการ

3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรเน้นการเสริมสร้างการศึกษาและความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยและการป้องกันอาชญากรรม โดยการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ควรพัฒนาระบบเฝ้าระวังโดยเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่และทีมอาสาสมัครในพื้นที่เสี่ยง เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยยิ่งขึ้น ควรมีมาตรการบังคับใช้กฎหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสะอาด เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

4) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรพัฒนาแผนกลยุทธ์ในการดึงดูดนักลงทุนที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย โดยการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวควรมีการมีส่วนร่วมของชุมชนและการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนโครงการที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม และควรจัดตั้งโครงการสร้างเครือข่ายการสนับสนุนระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาดสำหรับสินค้าท้องถิ่น

5) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ องค์กรเอกชน และชุมชนในการพัฒนาโครงการที่มุ่งเน้นการฟื้นฟูและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และควรพัฒนา

ระบบการจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การคัดแยกขยะต้นทางจนถึงการกำจัด จะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนและลดมลพิษในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการควรมีการพัฒนากิจกรรมทางวัฒนธรรมที่หลากหลายและต่อเนื่อง โดยการจัดตั้งกลุ่มทำงานร่วมระหว่างชุมชนและองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น นอกจากนี้ ควรบูรณาการการศึกษาเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นในหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจในคุณค่าของวัฒนธรรมให้กับคนรุ่นใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการกับจังหวัดอื่น ๆ ที่มีความสำเร็จในด้านการให้บริการสาธารณะ เพื่อเรียนรู้แนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้ได้

2) ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ เพื่อใช้ข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากนโยบายและโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการ เพื่อให้สามารถวางแผนและปรับนโยบายให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์ และคณะ. (2565). องค์การปกครองท้องถิ่นไทยกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะ. *Journal of Modern Learning Development*, 8(1), 403-412.
- จิรัฐภัทร ทราฤทธิ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2567). ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก. *Journal of Modern Learning Development*, 9(2), 31-43.
- ชัยรัตน์ นทีประสิทธิ์พร. (2563). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 21(3), 193-208.
- ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ. (2565). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : การบริการสาธารณะ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 12(1), 131-142.
- ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง. (2562). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 21 (1), 111-122.

- ธัญญา มาศอุไรวรรณ. (2566). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุข เขต เทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 13(1), 24-41.
- ปาริชาติ ละตาไส, กนกกาญจน์ คำบุญชู, ศรสวรรค์ รามบำเพ็ญ, ศิริประภา รอดแก้ว และโชติ บดีรัฐ. (2565). การส่งเสริมและพัฒนาบริการสาธารณสุขของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน. *Journal of Modern Learning Development*, 8(4), 348-361.
- พงษ์พัทธ์ วัฒนพงศ์ศิริ และสุรีย์พร สลับสี. (2561). การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทำบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พีระยุทธ ศิลพรหม, บุญเหลือ บุบผามาลา, สุรัชย์ ชูคง และวนิดา ณ ลำพูน. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการของเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 11(3), 109-120.
- ภัสสนันท์ พ่วงเถื่อน. (2561). จุดจบหรือการกลายร่างของการจัดการภาครัฐแนวใหม่: บทสำรวจภาครัฐไทย. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 10(2), 73-106.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. *รายงานการวิจัย*. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครนายก. (2561). ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปี 2561. *รายงานการวิจัย*. ปราจีนบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลหาดนางแก้ว.
- รุ่งนภา เมธมูทา, พาณีสีตกะลิน และนิตยา เพ็ญศิริรักษา. (2560). คุณภาพบริการที่ได้รับจริงและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. *การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 11(2), 15-28.
- วิธาน จันทน์นาลาว. (2566). ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง*, 1(3), 42-52.

- สมบุญ พูลเกลี้ยง, สุกัญญาณัฐ อบสิน และธนท สัตตทุกข์. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจั่ว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(2), 225-234.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2567). *สถิติจำนวนประชากร พื้นที่ จังหวัดสมุทรปราการ ข้อมูล เดือน พฤษภาคม 2567*. ปทุมธานี: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- Lee, J. S., Lee, C. K., & Yoon, Y. (2009). Investigating Differences in Antecedents to Value Between First-time and Repeat Festival-goers. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(7), 688-702.
- Lin et al. (2016). Exploring The Service Quality in The Ecommerce Context: a Triadic View. *Industrial Management and Data Systems*, 116(3), 388-415.
- 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, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(41), 50.