

แนวทางความสำเร็จของโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
จังหวัดสมุทรสาคร
Approach of Achievement of Project in Strategy Plan
Development in Samutsakhon Province.

เสรี วรพงษ์
Seree Woraphong

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อำเภอบุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม 73170

(Received: 12 October 2020 Revised: 5 November 2020 Accepted: 15 December 2020)

บทคัดย่อ

112

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างแนวทางความสำเร็จของโครงการฯ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์รองคือเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทั่วไปของพื้นที่ตามแผนยุทธศาสตร์ จังหวัดสมุทรสาคร และเพื่อประเมินผลความสำเร็จของโครงการฯ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจาก 3 อำเภอ ซึ่งประกอบด้วยอำเภอเมือง อำเภอกระทุ่มแบน และอำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 400 คน และสัมภาษณ์ผู้ดำเนินการโครงการฯ ตามแผนยุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน

ผลวิจัยพบว่าประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ด้านของจังหวัดสมุทรสาคร ในระดับความสำเร็จด้านคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อแผนการดำเนินงานทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ พบว่าส่วนมากมีความชื่นชอบต่อแผนการดำเนินงานทั้งหมดของยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยเมื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินการโครงการฯ และประโยชน์ต่อประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 หรือร้อยละ 77.4 ของความพึงพอใจ ยุทธศาสตร์แต่ละด้านพบว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทำให้ผลการวิจัยครั้งแสดงถึงความสำเร็จต่อการแผนการดำเนินการโครงการฯ ทั้งหมดทุกโครงการ และความสำเร็จนี้จะนำผลความสำเร็จไปสู่การสร้างแนวทางความสำเร็จของโครงการฯ ได้ต่อไป

ส่วนด้านแนวทางการความสำเร็จของโครงการฯ จากการวิจัย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย ผู้นำชุมชน ผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น, สมาชิกสภาองค์กรชุมชน ภาคธุรกิจ/เอกชน หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ ประชาชน ต่อแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 6 ด้าน จากการสัมภาษณ์พบว่า แนวทางการความสำเร็จจะต้องถูกดำเนินการจากส่วนกลางตามนโยบายของจังหวัด คือ 1) การวางแผน โครงการให้สามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประชาชน ได้อย่างเป็นรูปธรรม 2) การนำแผนที่ได้ไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริงตามแนวนโยบาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกโครงการ 3) เมื่อดำเนินการแล้วจะต้องมีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อความถูกต้อง เป็นธรรม และโปร่งใสในการปฏิบัติงาน 4) สามารถทำให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ทราบว่าจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีโครงการพัฒนาและกิจกรรมของโครงการตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์ของจังหวัดด้านใดบ้าง และได้ให้แนวทางการพัฒนาเพิ่มเติมว่า จังหวัดสมุทรสาครควรปรับปรุงแผนการดำเนินการในปีถัดไปให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

จากการประเมินผลความสำเร็จของโครงการทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่า ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้ง 6 ด้านของจังหวัดสมุทรสาคร สามารถตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครได้อย่างดีมากและเกิดประสิทธิภาพความสำเร็จในด้านการบริหารงานโครงการทั้งหมด ในทุกด้านของการพัฒนาจังหวัด โดยประเมินผลความสำเร็จจากความพอใจของประชาชนและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์ และแนวทางการความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์นี้ จะสามารถนำไปสู่การพัฒนายุทธศาสตร์ในด้านอื่น ๆ ของจังหวัดสมุทรสาครอีกต่อไป

คำสำคัญ : แนวทางการความสำเร็จของโครงการ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

Abstract

This research has the primary objective of creating an achievement approach of the project according to Samut Sakhon

provincial strategic development plan. The secondary objective is to study the general environment of the area in accordance with Samut Sakhon provincial strategic development plan and to assess the achievement of the project according to Samut Sakhon provincial strategic development plan. Survey data were derived from 400 samples and interview data came from 10 persons involved.

The research showed that people got the benefits from the project implementation of the project according to Samut Sakhon provincial strategic development plan in all 6 aspects. At the level of achievement in terms of satisfaction with 6 strategic plans, it was found that most of people in all 3 districts, consisting of Mueang District, Krathum Baen District and Amphoe Ban Phaeo had satisfied in all the operational plans of the development strategy in all 6 aspects. When measuring the achievement level of the project implementation, the satisfaction was at a high level in all 6 strategies, resulting in research results showing that the achievement of all project implementation plans can lead to the achievement of the in the following years.

As for the achievement approach of the project, the research found that stakeholders include community leaders, administrators of local government organizations, community organization council members, business/private sector, government agencies/state enterprises and citizens towards the implementation plan in according to Samut Sakhon provincial strategic development plan in all 6 aspects. It was found from interviewing that approach must be implemented in accordance with the policy of the province, which the project is planning to be able to help and solve the economic problems of the people and bringing the plan into action in accordance with the policy in order to meet the needs of every project. Once it has been done, every step of the operation must

be inspected for accuracy, fairness and transparency in operations and able to make people and stakeholders knew that what the development projects and project activities are in accordance with the provincial strategic development plan and also gave further development approach that Samut Sakhon province should improve the action plan in the next year to be more effective and more beneficial to the people.

From evaluating the success of the project, the researcher found that the performance according to the strategic plan in all 6 aspects of Samut Sakhon Province are able to meet the basic needs of the people In Samut Sakhon province and effectively achieve in all project management In all aspects of provincial development by evaluating the achievement of the people's satisfaction and the quality of life of the people to the strategic plan and the achievement of the implementation of this strategic plan will be able to lead to the development of other strategies of Samut Sakhon Province.

KeyWords : Approach of Achievement of Project, Strategy Plan Development

บทนำ

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดหนึ่งในประเทศไทย ที่มีสภาวะทางเศรษฐกิจที่ดีในระดับหนึ่งของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมของจังหวัด ถือว่าเป็นจังหวัดในระดับต้น ๆ ของประเทศ ที่มีการส่งเสริมและพัฒนาการประกอบอาชีพของประชาชน ในจังหวัดให้มีคุณภาพชีวิตและมีเศรษฐกิจที่ดี ในการสร้างรายได้ให้กับประชาชนในจังหวัดเป็นอย่างดี การส่งเสริมจากหน่วยภาครัฐในระดับจังหวัดนั้น มีหน่วยการประสานของหน่วยงานในระดับจังหวัดหลาย ๆ หน่วย ที่ส่งเสริมและดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ของจังหวัดสมุทรสาคร เพราะเนื่องจากจังหวัดสมุทรสาคร มีพื้นที่ไม่ใหญ่มากเกินไป ทำให้หน่วยงานในด้านการพัฒนา

ตามแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดสามารถได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องดูแล ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครทั้งหมด จึงทำให้หน่วยงานนี้จำเป็นต้องมีแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ที่จะนำมาเป็นกลยุทธ์เพื่อวางแผนการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ของจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ ที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดจนให้การช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในส่วนที่ไม่ซ้ำซ้อน ซึ่งในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐศาสตร์นั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่ในการบริหารจังหวัดให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวก สบายในการดำรงชีวิต (Well Being) และดูแลความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) (สิวพร สุขเอียด, 2016) โดยเฉพาะการส่งเสริมประชาชนให้รู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self-government) ซึ่งหมายถึง การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง มีส่วนรับรู้ถึงปัญหา และแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน ด้วยวิธีสะท้อนความต้องการของตนเองผ่านกระบวนการบริหารตามวิถีประชาธิปไตย ภายใต้การกำกับของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 16-7 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560)

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังทำหน้าที่แบ่งเบาภาระรัฐบาล เนื่องจากท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ ดังนั้นปัญหาย่อมแตกต่างกันออกไป บางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้เสียต่อประเทศโดยรวม องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชน จึงมีความเหมาะสมและความคล่องตัวที่จะบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาให้สามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและตรงเป้าหมายที่สุด

ความสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกจากจะมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น การสร้างความรู้

ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร ให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีความรับผิดชอบแล้ว ยังต้องมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด สามารถบริหารงาน และเสนอกิจกรรม/โครงการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนดังกล่าวถือเป็นการติดตามและประเมินผลโครงการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ข้อ 29 ความว่า “กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าว”

ดังนั้นเพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบดังกล่าว ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จึงได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ยุทธศาสตร์ อันได้แก่ 1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา 2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ 4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 5. ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และ 6. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงานและเกิดการเรียนรู้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นพื้นที่ จังหวัดสมุทรสาครต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างแนวทางการสำเร็จของโครงการฯ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์รองเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทั่วไปของพื้นที่ตามแผนยุทธศาสตร์ จังหวัดสมุทรสาคร และเพื่อประเมิน

ความสำเร็จของโครงการฯ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสมุทรสาคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจ (Survey Research) ผสมผสานกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อศึกษาหาแนวทางการสำเร็จของโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาจังหวัดสมุทรสาคร แล้วนำมาตีความหมายในบริบทของความพึงพอใจ โดยรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ที่ศึกษา (Area Based) ทั้ง 6 ประเภท อันได้แก่ ผู้นำชุมชน ผู้บริหาร อบต. สมาชิกสภาองค์กรชุมชน, ภาครัฐกิจ/เอกชน หน่วยงานการ/รัฐวิสาหกิจ และ ประชาชน โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลดิบ ได้คำนวณเป็นระดับความถี่ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ และส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นข้อมูลเชิงเนื้อหาที่ต้องมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Contents Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยโครงการ เรื่องแนวทางการสำเร็จของโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็นดังนี้ โดยภาพรวมผลการประเมินความพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์เป็นดังนี้

ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 6 ประเภท (ผู้นำชุมชน ผู้บริหาร อบต. สมาชิกสภาองค์กรชุมชน ภาครัฐกิจ/เอกชน หน่วยงานการ/รัฐวิสาหกิจ และประชาชน) พบว่าการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 6 ด้าน อันได้แก่ 1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา 2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ 4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 5. ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟู

สิ่งแวดล้อม และ 6. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.4 เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560) พบว่ามีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 4 หรือระดับ “ดี” (คะแนนมากกว่าร้อยละ 75 ขึ้นไป)

เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับคะแนน พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม มีความพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจระดับ ($\bar{x} = 3.97$) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างระดับ ($\bar{x} = 3.90$) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษาในระดับ ($\bar{x} = 3.88$) ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ระดับ ($\bar{x} = 3.87$) ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร ระดับ ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน การพัฒนาการศึกษา

ผลจากการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาการศึกษาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อศึกษารายละเอียด จะเห็นได้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพอใจต่อการพัฒนาอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร (SK Park) เพื่อเพิ่มโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้แก่เด็กและเยาวชน อาทิ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมหนังสือหมุนเวียนเปลี่ยนกันอ่านในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) และการส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้แก่เด็กและเยาวชน เช่น กิจกรรมเข้าค่ายวิทยาศาสตร์ กิจกรรมทัศนศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ผลจากการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) เมื่อศึกษารายละเอียดพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพอใจการส่งเสริม/สนับสนุนงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การชุดลอกคู ร่องระบายน้ำ ติดตั้งเครื่องสูบน้ำเป็นต้นในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) และการส่งเสริม/สนับสนุนงานด้านสวัสดิการสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ เด็ก สตรี

เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส เช่น กิจกรรมอบรม พัฒนากาย-พัฒนาใจ-ผู้สูงวัยมีสุข กิจกรรมสตรีไทยห่วงใยสุขภาพ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

ผลจากการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อศึกษารายละเอียด พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการส่งเสริม/สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อรักษาและสืบทอดประเพณีที่สำคัญของจังหวัด เช่น ประเพณีแห่เจ้าพ่อหลักเมืองในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และการส่งเสริม/สนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงศาสนา เพื่อให้เด็ก เยาวชน พุทธศาสนิกชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของพระพุทธศาสนา เช่น ประเพณีแห่เทียนพรรษา ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ผลจากการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อศึกษารายละเอียด พบว่าประชาชนมีความพอใจการพัฒนาและปรับปรุงเส้นทางการคมนาคมและการขนส่งให้มีมาตรฐาน ตลอดจนการปรับปรุงระบบสาธารณสุขปศุสัตว์ เพื่อให้ประชาชนมีไฟฟ้าและน้ำอย่างเพียงพอในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมและภัยธรรมชาติอื่น ๆ เช่น สร้างเขื่อนกันดิน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม

ผลจากการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อศึกษารายละเอียด พบว่าประชาชนมีความพอใจการเสริมสร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมประชารัฐร่วมใจปลูกต้นไม้ให้แผ่นดิน ตลอดจนการกำจัดวัชพืชในแม่น้ำท่าจีน และลำคลองสาธารณะ ในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายน้ำในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$)

และการเสริมสร้างให้เยาวชนมีความตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การลดการใช้ทรัพยากร โครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมของ อบจ. เป็นต้นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร

ผลจากการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อศึกษารายละเอียด พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพอใจการเผยแพร่ข้อมูลผลงานดำเนินงานของ อบจ. สมุทรสาครเพื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น บริการเก็บภาษีนอกสถานที่ รถยนต์สุขาเคลื่อนที่ ตลอดจนการส่งเสริม/สนับสนุนการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตของประชาชน เช่น กิจกรรมการเรียนรู้การพึ่งพาตนเองตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ผลการวิจัยเพื่อสร้างแนวทางการความสำเร็จของโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดสมุทรสาคร

จากการวิเคราะห์หาแนวทางการความสำเร็จของโครงการฯ จาก ประชาชนทั้ง 6 ประเภท (ผู้นำชุมชน ผู้บริหาร อบต. สมาชิกสภาองค์กรชุมชน ภาคธุรกิจ/เอกชน หน่วยงานการ/รัฐวิสาหกิจ และ ประชาชน) ต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จากการสัมภาษณ์ พบว่า คือ แนวทางการสำเร็จของโครงการนั้น จะต้องมีการดำเนินนโยบายมาจากส่วนกลางและระดับจังหวัด โดยจะต้อง มีการวางแผน (Planning) โครงการให้สามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประชาชนได้ ความอยู่ดีกินดี และการนำแผนที่ได้ไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเมื่อดำเนินการแล้วจะต้องมีการตรวจสอบประเมินผลการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อความถูกต้อง เป็นธรรม และโปร่งใสต่อการปฏิบัติงาน และได้ให้แนวทางการความสำเร็จของการดำเนินโครงการฯ ให้มีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาแนวทางจากการสัมภาษณ์แยกตามรายอำเภอได้ดังนี้

อำเภอเมืองสมุทรสาคร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการให้จังหวัดสมุทรสาครเพิ่มกิจกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางแห่งความสำเร็จ ตามแผนยุทธศาสตร์ในกิจกรรม ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา เสนอให้มีการเพิ่มงบการจัดสรรทุนการศึกษาทุกระดับ เพื่อช่วยเหลือผู้เรียนที่ขาดโอกาสในการศึกษา ตั้งแต่ ปฐมวัย อาชีววะ และอุดมศึกษา และจัดสรรจำนวนครูให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน เช่น ครูอัตราจ้าง เป็นต้น
2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เสนอให้มีการจัดตั้งอำนาจความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ และด้อยโอกาสให้ทั่วถึง และการจัดกิจกรรมในการดูแลสุขภาพ/สาธารณสุขชุมชน เช่น คลินิกสัจจร หมอครอบครัว พิตเนสชุมชน เป็นต้น
3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เสนอให้มีการเพิ่มช่องทางการตลาดให้สินค้าชุมชน และพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีทักษะมากขึ้น เป็นต้น
4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เสนอให้มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและน้ำ เช่น ปรับปรุงถนน และขยายเขตไฟฟ้า/ไฟส่องสว่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นต้น
5. ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม เสนอให้มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ ไม่ตกค้าง และดูแลรักษาแหล่งน้ำธรรมชาติให้สะอาด เช่น การขุดลอกคู เป็นต้น
6. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร เสนอให้มีการจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและทั่วถึง และกระจายการพัฒนาให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นต้น

อำเภอบ้านแพ้ว ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการให้จังหวัดสมุทรสาครเพิ่มกิจกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางแห่งความสำเร็จ ตามแผนยุทธศาสตร์ ในกิจกรรม ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา เสนอให้มีการเพิ่มการจัดสรรทุนการศึกษาทุกระดับ เพื่อช่วยเหลือผู้เรียนที่ขาดโอกาสในการศึกษา ตั้งแต่ปฐมวัย อาชีววะ และอุดมศึกษา และเน้นกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกับชุมชน เป็นต้น

2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เสนอให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ และด้อยโอกาสให้ทั่วถึง และการจัดกิจกรรมในการดูแลสุขภาพ/สาธารณสุขชุมชน เช่น คลินิกสัญจร หมอครอบครัว พิตเนสชุมชน เป็นต้น

3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เสนอให้มีการเพิ่มช่องทางการตลาดให้สินค้าชุมชน และพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีทักษะมากขึ้น เป็นต้น

4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เสนอให้มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและน้ำ เช่น ปรับปรุงถนน และดูแล/จัดการพื้นที่ที่มีปัญหาน้ำท่วม เป็นต้น

5. ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม เสนอให้มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ ไม่ตกค้าง และแก้ปัญหาผักตบชวาและวัชพืช เป็นต้น

6. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร เสนอให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหาร และมีการกำหนดความถี่/ช่องทางในการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำ เป็นต้น

อำเภอกระทุ่มแบน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการให้จังหวัดสมุทรสาครเพิ่มกิจกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางแห่งความสำเร็จ ตามแผนยุทธศาสตร์ในกิจกรรม ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา เสนอให้มีการเพิ่มการจัดสรรทุนการศึกษาทุกระดับ เพื่อช่วยเหลือผู้เรียนที่ขาดโอกาสในการศึกษา ตั้งแต่ ปฐมวัย อาชีว และอุดมศึกษา และใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนและสนับสนุนอุปกรณ์ IT เป็นต้น

2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เสนอให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ และด้อยโอกาสให้ทั่วถึง และควบคุมดูแลโรคระบาด เช่น ไข้เลือดออก เป็นต้น

3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เสนอให้มีการผลักดันแหล่งท่องเที่ยวชุมชน และเพิ่มช่องทางการตลาดให้สินค้าชุมชน เป็นต้น

4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เสนอให้มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและน้ำ เช่น ปรับปรุงถนน และขยายเขตไฟฟ้า/ไฟส่องสว่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เป็นต้น

5. ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม เสนอให้มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพ ไม่ตกค้าง และเพิ่มพื้นที่สีเขียว เป็นต้น

6. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร เสนอให้มีการสร้างการรับรู้เรื่องการค้าเนินงานของ อบจ. ผ่านช่องทาง online และ offline และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เป็นต้น

สรุปผล การสร้างแนวทางการสำเร็จของโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสมุทรสาคร จำเป็นต้องยึดในหลักการบริการงานภาครัฐ ดังนี้ ประการแรก ยึดตามแนวนโยบายการบริหารงานนโยบายสาธารณะเพื่อสามารถให้บริการกับประชาชนได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรมและบริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยต้องใช้ตามแนวหลักการบริหารคือ การวางแผนงานโครงการที่ดี ถือเป็นกำหนัดนโยบายประจำปีตามงบประมาณที่ได้รับอย่างทั่วถึง และสามารถนำแผนงานโครงการตามนโยบายที่ได้รับไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ความต้องการของประชาชนในพื้นที่แต่ละพื้นที่ ตามความจำเป็นและเร่งด่วนของทุกโครงการ เมื่อปฏิบัติงานตามโครงการแล้วจะต้องมีการประเมินผลความสำเร็จของงานในแต่ละโครงการ เพื่อนำไปสู่การตรวจสอบ ความคุ้มค่าของโครงการและการยอมรับของประชาชนในแต่ละพื้นที่ของโครงการให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน อย่างแท้จริง และผลที่ได้รับจากการดำเนินงานตามแนวทางการปฏิบัติงานตามแนวทางนี้แล้ว จะสามารถใช้เป็นรูปแบบกระบวนการปฏิบัติงานโครงการของทุกโครงการในแต่ละปี ให้มีผลลัพธ์ออกมาเป็นที่พึงพอใจกับประชาชนทุก ๆ คนได้ตลอดไป

การอภิปรายผล

จากผลการประเมินความสำเร็จของโครงการฯ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพอใจต่อแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ จังหวัดสมุทรสาครทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ในระดับมาก โดยมีคะแนนเทียบเท่าระดับ “ดี” หรือระดับ 4 ตามเกณฑ์รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560, น.9) เนื่องจาก จังหวัดสมุทรสาคร นำเอาแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-พ.ศ. 2579) ภายใต้หลักการ“มั่นคง-มั่งคั่ง-ยั่งยืน” แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และแผนยุทธศาสตร์จังหวัดมาเป็นกรอบ

ในการกำหนดยุทธศาสตร์ของจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ซึ่งถือว่าเป็นนโยบายสาธารณะที่มีเจตนารมณ์ในการพัฒนาจังหวัดสมุทรสาครอย่างแน่วแน่ ตามวิสัยทัศน์ของทิศทางการพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 2 และวิสัยทัศน์ของจังหวัดสมุทรสาคร (พ.ศ. 2561–2565) ที่ต้องการให้จังหวัดสมุทรสาครเป็น “เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เกษตรและอาหารปลอดภัย ท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ สังคมเป็นสุข”

เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ทำการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติเป็นกิจกรรม/โครงการ ตามยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านการพัฒนาการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์ที่ 3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 4. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ที่ 5. ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และ ยุทธศาสตร์ที่ 6. ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหาร รวมถึงการจัดสรรงบประมาณการดำเนินการในแต่ละยุทธศาสตร์ จึงทำให้ประชาชน/ประชาชนทั้ง 6 กลุ่ม อันได้แก่ ผู้นำชุมชน ผู้บริหารอปท. สมาชิกสภาองค์กรชุมชน ภาคธุรกิจ/เอกชน หน่วยราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประชาชน มองเห็นผลจากการทำงานการพัฒนาตามยุทธศาสตร์อย่างเป็นรูปธรรม และแสดงความพึงพอใจในระดับมาก หรือสามารถกล่าวอีกนัยยะหนึ่งว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครมีคุณภาพ สะท้อนถึงสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการตามแนวทางของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) นอกจากนั้น การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครยังแสดงถึงคุณภาพในการดำเนินงานในการให้บริการแก่ประชาชน/ประชาชน (SERVQUAL) 5 มิติ ได้แก่

1. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ สามารถจับต้องและเห็นผลได้ (Tangibility) เนื่องจากกิจกรรม/โครงการมีความเป็นรูปธรรม เช่น สร้างสระว่ายน้ำที่สนามกีฬาเทิดพระเกียรติ 84 พรรษา ชุดเจาะบ่อบาดาล และทำถนน เป็นต้น ทำให้ประชาชนรับรู้ถึงกิจกรรมได้อย่างชัดเจน

2. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) เนื่องจากจำนวนกิจกรรม/โครงการ ในแต่ละปีงบประมาณ

เป็นไปตามแผนพัฒนา พ.ศ. 2561–2564 ซึ่งมีการระบุไว้อย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนให้ความเชื่อถือ จนสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ (Responsiveness) เนื่องจากในทุกปีงบประมาณ จังหวัดสมุทรสาครจะทำการสำรวจความต้องการการพัฒนาของประชาชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาจังหวัด

4. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ สร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) เนื่องจากมีการแจ้งผลการดำเนินงานผ่านการช่องทางที่เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ประการศ ป้าย เว็บไซด์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น

5. การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ คำนึงถึงความแตกต่างของสภาพภูมิประเทศในพื้นที่ที่ดูแล (Empathy) ทำให้มีการเน้นกิจกรรม/โครงการที่แตกต่างออกไป เช่น อำเภอกระทุ่มแบนซึ่งมีอาณาเขตติดกับกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นสังคมเมือง ดังนั้นจึงมีการเน้นกิจกรรม/โครงการที่รองรับการขยายตัวของเมือง อาทิ การขยายช่องทางการจราจร และปรับปรุงถนนเป็นแบบ ค.ส.ล. ส่วนอำเภอเมืองสมุทรสาคร ซึ่งมีอาณาเขตติดกับทะเล ดังนั้นจึงมีการเน้นกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลชายฝั่งให้มากขึ้น เช่น การใช้วัสดุที่คงทนป้องกันการกัดเซาะของน้ำทะเลแทนไม้ไผ่ เป็นต้น

สรุปผลการวิจัย

การสร้างแนวทางแห่งความสำเร็จของโครงการพัฒนาฯ ต้องทราบถึงความต้องการของประชาชนและผู้ส่วนได้เสีย และได้รับความร่วมมือจากประชาชนทุกภาคส่วน จะต้องดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์โครงการประจำปีทุก ๆ ปี โดยต้องมีการวางแผนจากส่วนกลางเพื่อกำหนดงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนกิจกรรมโครงการสำหรับประชาชนทุกปี มาดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด และนำไปสู่ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานโดยจะต้องปฏิบัติจริงตามแผนโครงการที่ได้ดำเนินการไว้และจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกด้านที่ได้จากการประเมินผลความสำเร็จของทุกโครงการจากความพอใจของประชาชนในพื้นที่ทั้ง 3 อำเภอ ก่อนการสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงานสูงสุดทุก ๆ

โครงการนั้น จะต้องดำเนินการทำให้สำเร็จทุกโครงการ และตอบโจทยความต้องการ
ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องเข้าร่วมการแสดงความคิดเห็นด้วยทุกครั้ง
สุดท้ายแล้วโครงการทุกโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสมุทรสาคร
จะต้องมีการตรวจสอบการใช้งบประมาณทุกโครงการที่ได้ดำเนินการไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (อบจ.)
ฝ่ายนโยบายและแผน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนทุนการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาชุมชน. (2538). *คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับอาสาพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ :
ยูไนเต็ด์โปรดักชั่น
- กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2539). *ศูนย์ข้อมูลการ
พัฒนาชนบท*. กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน.
- กานดา พูนลาภทวี. (2539). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : พิสิกส์เซ็นเตอร์.
- จังหวัดสมุทรสาคร. (2560). *แผนพัฒนาจังหวัด 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565 ฉบับทบทวน)*
สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2562 จาก [https://drive.google.com/file/
d/18Sx8l_PMLAfrBib5LOSffQ_ql34ValUG/view](https://drive.google.com/file/d/18Sx8l_PMLAfrBib5LOSffQ_ql34ValUG/view)
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพนา จังหวัดสุพรรณบุรี*. ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถวัลย์ วรเทพพุฒิพงษ์. (2536). *นโยบายสาธารณะและการวางแผน + นโยบาย
สาธารณะ*.
- วีรพงษ์ เฉลิเมจิรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)*.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- สมวงศ์ พงศ์สภาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
ยูบีซีแอล บุ๊คส์.

- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.*
- สารานุกรมเสรี วิกีพีเดีย. (2555). *โครงสร้างพื้นฐาน*. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2555
จาก th.wikipedia.org/wiki/โครงสร้างพื้นฐาน.
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและ
Cronbach, L.J. (1984). *Essential of psychology testing*. New York :
Harper.
- Easton, David (1965). *The Political System*. New York : Knopf.
- _____. (1965). *A framework for political analysis*. Englewood Cliffs,
NJ : Prentice-Hall.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill
- Hinkle, D.E, William, W. and Stephen G.J. (1998). *Applied Statistics for the
Behavior Sciences*. (4th ed.). New York : Houghton Mifflin.
- Rust, R.T. & Zahorik, A.J. (1993). *Customer satisfaction, customer
retention and market share*. *Journal of Retailing*, 69, pp. 193-215.